

ICT & health

NR. 3 JUNI | JULI 2019

Jolande Tijhuis, bestuursvoorzitter
Vincent van Gogh

**'Meer regie
GGZ-patiënt
met bonafide
platform'**

Maarten Steinbuch, hoogleraar
robotica TU Eindhoven

**'100 procent autonome
robots: liever niet!'**

Laurens Rijpstra, adviseur Patiëntenfederatie NL

**'Patiëntgeheim biedt
tegenwicht aan techreuzen'**

Gratis tickets voor de
Openingsmanifestatie
E-Healthweek 2020?
Regel het op icthealth.nl

ICT&HEALTH BEREIKT, INFORMEERT EN VERBINDT: OVERHEID, GEMEENTES, BESTUURDERS, MEDICI, ZORGPROFessionALS, ERVARINGSDESKUNDIGEN, HOOFDEN INKOOP / FINANCIËN / INVESTERINGEN / ICT, BEDRIJVEN EN KENNISINSTITUTEN

Jolande Tijhuis maakt zich sterk voor meer regie GGZ-patiënt

**'Match&Care op bonafide
online platform'**

"Over psychiatrische problemen is online onvoldoende gevalideerde informatie te vinden. Ook duurt het vaak lang voordat iemand de juiste GGZ-interventie krijgt", stelt Jolande Tijhuis, bestuursvoorzitter bij de CONRISQ Groep, waarmee Vincent van Gogh op 1 mei 2019 is gefuseerd. Deze problemen effectief aanpakken kan volgens haar met een online platform, waarop mensen zowel betrouwbare informatie over psychiatrische aandoeningen vinden als een match met de juiste behandelaar. Om de kwaliteit en privacy te waarborgen, ontwikkelt de GGZ-organisatie dit unieke 'match & care' concept in eigen beheer. "We willen absoluut niet dat er ongeoorloofde dingen gebeuren met de data van bezoekers van ons platform", stelt de ambitieuze bestuurder, die het als haar missie ziet de patiënt meer regie te geven in de GGZ.

JOLANDE TIJHUIS:

'MEER REGIE VOOR GGZ-PATIËNT DOOR BONAFIDE PLATFORM'



DOOR JOSÉ COENDERS

Al sinds ze in 2011 aantrad als bestuurder van Vincent van Gogh is Tjhuis bezig met het introduceren van meer technologie in de geestelijke gezondheidszorg. Enerzijds vanwege het steeds sterker voelbare personeelstekort, maar vooral om de zorg dichterbij de cliënt te brengen en deze meer regie te geven over zijn mentale gezondheid.

"Bijna de helft van de Nederlanders komt een keer in zijn leven in aanraking met de GGZ en een groot deel daarvan zelfs vaker. Daarom proberen we kwalitatief goede zorg veel meer op het juiste tijdstip op de juiste plek te krijgen", zegt Tjhuis. "Zonder lange wachtlijsten en alleen als het echt nodig is een opname in één van onze klinieken."

Professional in the lead

Een belangrijk uitgangspunt bij verandertrajecten vindt Tjhuis dat professionals 'in de lead'

moeten zijn. "Het begint bij de inhoud, want dat is je bestaansrecht. We zijn bij Vincent van Gogh in 2012 gestart met het traject 'Vertrouwd op weg', waarbij de behandelaars voorop staan en we in kaart hebben gebracht waar zij trots op zijn en wat zij goede zorg vinden. Sinds 2017 heet onze strategie 'Gewoon Anders' en hebben we een Leertuin waarin we nieuwe zorgconcepten ontwikkelen samen met onze netwerkpartijen, cliënten en ervaringsdeskundigen."

De Leertuin is voortgekomen uit een vijfjarige overeenkomst met VGZ en CZ en heeft als doel de kwaliteit van de zorg te verhogen en de zorgkosten te verlagen. "Hiervoor is het nodig veel te experimenteren met nieuwe concepten, door substitutie van zorg naar de BasisGGZ en door netwerkpartijen en informele zorg bij de behandeling te betrekken", zegt Tjhuis.

Ze geeft aan dat ze er bewust voor heeft gekozen geen 'blauwe aanpak' te hanteren bij innovatie. "Je kunt er een project van maken en het helemaal met het 'spreadsheet-denken' van een managementadviesbureau uitvoeren, maar mijn ervaring is dat dit in de zorg niet werkt. Dit is een vak waar mensen graag hun passie inzetten, dus willen we de ziel van de organisatie raken. Daarvoor moet je naar de organisatie kijken als of het een ecosysteem is en onderdeel van een groter geheel. Ook de patiënt en zijn omgeving maken daar deel van uit. We bespreken hoe de behandelaars in het vak staan, wat hun visie op zorg is en wat zij effectieve zorg vinden. Daarop haken we in met onze combinatie van inhoud en bedrijfsvoering. Dit heeft geleid tot betere, zinnige zorg, geen interim-psychiaters meer en het laagste ziekteverzuim van de sector. Hier vaart iedereen wel bij."

Groen haar

Bij de inhoud ziet Tjhuis een wezenlijke rol weggelegd voor technologie. Toen ze net bij Vincent van Gogh begon, stonden behandelaars hier nog sceptisch tegenover. "Er heerst in de GGZ sterk het gevoel dat je pas met een behandeling kunt starten als je een goede verstandhouding hebt opgebouwd met de cliënt en er vertrouwen is in de behandelrelatie. E-health lijkt daar haaks op te staan, maar er zijn inmiddels tal van voorbeelden waarmee goede resultaten worden geboekt."

Om haar collega's hierin mee te nemen, heeft Tjhuis hen samen met directeur Psylab Innovaties Fieke van Casteren een aantal toepassingen in de praktijk laten zien. "We hebben in 2014 twee Zora zorgrobots aangeschaft, die zijn ingezet bij mensen met Korsakov. Verder hebben we een aantal voorbeelden gedemonstreerd van e-health bij GGZ-organisaties in het buitenland. Daar is positief op gereageerd. We zagen dat mensen vervolgens zelf met ideeën kwamen en innovaties ook wilden gaan trekken."

Deze mindset vindt Tjhuis belangrijk en wordt daarom meegenomen in het personeelsbeleid. "Ik zeg altijd: we zoeken medewerkers met groen haar. Mensen die zichzelf zijn en toch gewoon anders, hun vak verstaan en bereid zijn buiten de lijntjes te kleuren om de zorg te verbeteren."

Ervaring met digitale innovatie

Vincent van Gogh heeft al de nodige ervaring met digitale zorgoplossingen. Zo wordt er veel gebruik gemaakt van beeldbellen met patiënten, zowel in individuele als in groepsgesprekken. Daarnaast zet de GGZ-organisatie ook virtual reality in om onder andere angststoornissen te behandelen door middel van extreme exposure. "Dat blijkt effectief en prettig voor de patiënt", aldus Tjhuis.

Verder ondersteunen psychiaters van Vincent van Gogh huisartsen via het digitale b-to-b portaal 123Psychiatrie. Tjhuis hierover: "De huisarts is vaak degene met wie mensen met psychische problemen het eerste formele contact hebben. We willen ervoor zorgen dat ze bij de huisarts zo goed mogelijk worden geholpen. Patiënten geven aan dat ook het prettigste te vinden. Daarom hebben we een portaal ontwikkeld, waarop huisartsen en ook andere professionals - zoals een wijkteam - digitaal vragen kunnen stellen aan onze behandelaars. Bijvoorbeeld over de medicatie of hoe ze met bepaalde klachten om moeten gaan."

Tjhuis ziet in de praktijk dat veel psychische problemen licht beginnen. "Als je dan de juiste zorg biedt, is het vaak nog oplosbaar. Worden de klachten ernstiger, dan is de behandeling vaak langer, duurder en geeft het meer lijden

voor de patiënt en zijn omgeving." Om problemen al in het 'lichte echelon' aan te pakken, ondersteunt Vincent van Gogh niet alleen huisartsen, maar leidt ook hun praktijkondersteuners en de zorgcoördinatoren van scholen op.

Specifiek gericht op jongeren werkt de GGZ-organisatie bovendien samen met vlogger Dylan Haegens, die met zijn vriendin een stichting heeft opgericht om iets te doen aan angst- en eetstoornissen, problemen waar

“ VEEL ONLINE INFORMATIE IS ONBETROUWBAAR ”

ze zelf ook mee kampten. Tjhuis: "Met een reizende experience bereiken we jongeren heel laagdrempelig met vragen over GGZ-problematiek."

Betrouwbare informatie

"We weten dat veel jongeren met psychische klachten op internet op zoek gaan naar informatie. Die is er wel, maar veel daarvan is onbetrouwbaar", is de ervaring van Tjhuis. "Informatie is vaak niet gevalideerd en er circuleren veel horrorverhalen. Of het zijn bekende Nederlanders die hun verhaal vertellen, maar dat is altijd achteraf. Wij ▶

Altijd in beweging

Jolande Tjhuis wordt gedreven door de ambitie om iets toe te voegen aan de maatschappij en dingen ten goede te veranderen. "Ik wil altijd onderweg zijn in verandering en vernieuwing en ben mijn hele leven al geïnteresseerd in het doorgronden van de werking en complexiteit van systemen en hun reactie op interventies, zowel in de natuur als in de maatschappij."

"Ook in mijn toezichthoudende rollen kijk ik vooral vanuit die blik: wat is de werkelijke doelstelling van een organisatie en hoe kun je die bewerkstelligen? Dat is een bredere opvatting dan wanneer je je alleen verantwoordelijk voelt voor de organisatie zelf. Dit beperkt zich al gauw tot de financiële continuïteit, iets dat ik in de zorg veel zie. Als de focus alleen daarop ligt, dan komt een organisatie nooit tot verandering. En het grotere geheel beïnvloedt je ook niet. Dan kies je er per definitie voor dat anderen het van je overnemen."

Wat levert digitale innovatie de geestelijke gezondheidszorg op?

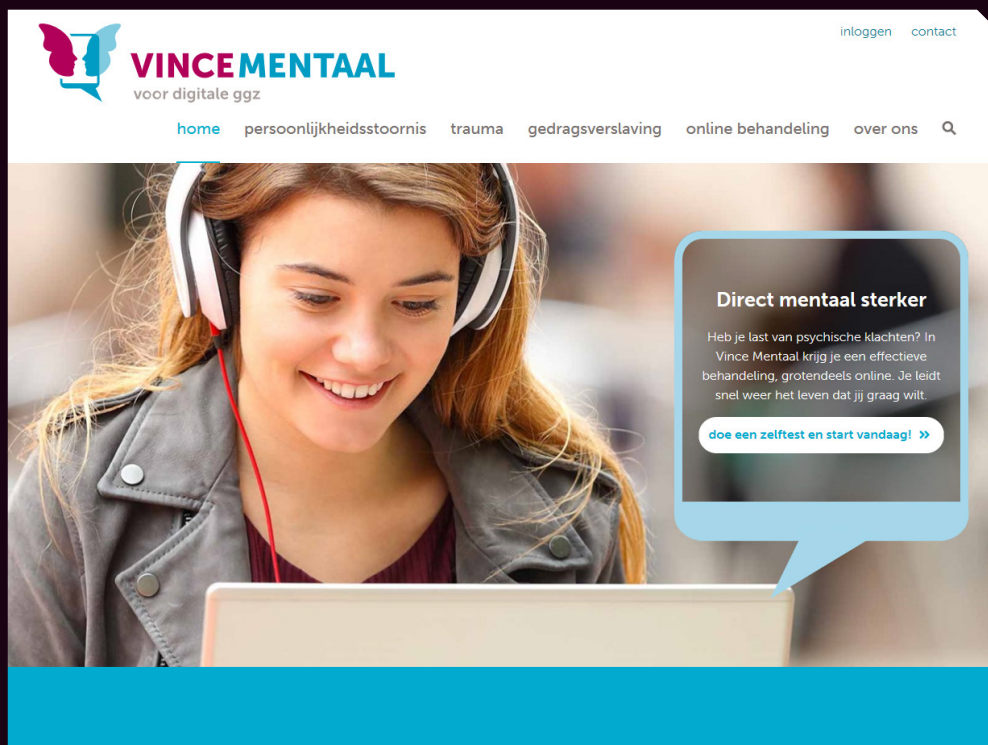
"Vaak worden digitale oplossingen gezien als onderdeel van het primaire zorgproces. In dat geval automatiseer je een stukje van het totaal, puur gericht op efficiency. Bijvoorbeeld door de patiënt online alvast formulieren te laten invullen. Veel e-health- of ICT-toepassingen zijn erop gebaseerd om de patiënt of klant meer te laten doen, want dat bespaart de organisatie werk."



"Maar dat is slechts één aspect van de digitaliseringsgolf: de digitale revolutie houdt in dat je met de data die dit oplevert, hele andere dingen kunt doen. Dingen die je vooraf niet voor mogelijk had gehouden. Ook denk ik dat technologie gaat zorgen voor vervaging en meer onderlinge samenwerking tussen publieke, maatschappelijke en commerciële sectoren zodat er nieuwe, goede zorgproducten ontstaan."

Welk advies wil je andere zorginstellingen geven?

"Gewoon beginnen met innoveren en experimenteren. Dat past niet zo in de zorg, omdat vaak gedacht wordt dat dit niet kan omdat het om mensen gaat. Maar je kunt prima experimenteren met nieuwe zorgconcepten en een andere manieren van samenwerken met partners, zonder dat dit ten koste van patiënten gaat. Dat gebeurt in mijn ogen nog veel te weinig. Ik vind dat we tempo moeten maken."



De online behandelingen van Vincent van Gogh worden via www.vincementaal.nl aangeboden.

willen graag betrouwbare informatie bieden en ervoor zorgen dat iemand met psychische klachten vanaf dag één zelf de regie kan voeren over zijn mentale gezondheid en op basis van goed advies zelf bepaalt wanneer hij welke behandeling wil hebben. Hiermee zet je een volgende stap in shared decision making: samen met de patiënt invulling geven aan zijn herstel. Dat kan zowel digitale ondersteuning als face-to-face contact zijn."

"Ook willen we dat iedereen zelf eigenaar is van zijn gezondheidsdata en daar goede adviezen op krijgt. Geen productiegedreven aanbeveling om de zorginstellingen overeind te houden, maar behandelingen waarvan wij als deskundigen zeggen: dit is de juiste zorg op het juiste moment en de juiste plaats."

Licence to operate

Het GGZ-platform dat Tjihuis voor ogen heeft, biedt mensen met psychische problemen naast informatie ook de mogelijkheid contact te maken met lotgenoten, mantelzorgers en zorgverleners, zoals de huisarts, het wijkteam en andere GGZ-professionals.

"We willen ervoor zorgen dat op basis van de data die een patiënt beschikbaar stelt, de juiste match met een behandelaar naar voren komt", vertelt Tjihuis. "In dit traject willen wij de licence to operate bieden: we leiden de behandelaars die we op ons platform toelaten op en zorgen ervoor dat ze BIG-geregistreerd zijn, via

nascholing hun registratie kunnen onderhouden en contracten met verzekeraars hebben."

Tjihuis geeft aan dat dit zowel eigen behandelaars kunnen zijn als mensen van buiten Vincent van Gogh en CONRISQ. "We zien nu al dat niet iedereen meer bij een grote organisatie wil werken. Door aansluiting op ons platform, kunnen we zelfstandig opererende GGZ-specialisten een breder werkveld

“ WE GAAN HET GEWOON ANDERS DOEN ”

bieden. We zien onszelf als matchmaker tussen patiënten en behandelaars, waarbij wij de kwaliteit van de zorg waarborgen. Verder willen we een community creëren voor interactie en nazorg zodat professionals niet alleen patiënten, maar ook elkaar kunnen vinden op het platform."

Behalve betrouwbare informatie verstrekken en patiënten matchen met de juiste zorgverlener, wil Tjihuis het persoonlijke netwerk van mensen met psychiatrische problematiek bij het platform betrekken. "Er is veel behoefte aan praktische tips over hoe je met hen om moet gaan. Daarom willen we dat familie, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen contact met elkaar kunnen leggen via ons

platform of vragen kunnen stellen aan een professional."

Privacy streng bewaken

Om een eerste indruk te geven van het nieuwe GGZ-platform, geeft Tjihuis een voorbeeld. "Stel dat de 15 jaar oude Martin stemmen in zijn hoofd hoort en zich afvraagt of dit normaal is. Op ons platform kan hij betrouwbare informatie vinden, zonder dat zijn gegevens via cookies worden doorgespeeld aan commerciële partijen als Google. Ook kunnen we hem een korte screeningstest laten invullen en op basis daarvan adviseren wat hij zou kunnen doen. Zoals: op basis van jouw informatie adviseren we je contact op te nemen met de huisarts. Wil je alvast de uitslag van de test drie dagen beschikbaar stellen aan jouw huisarts? En wil je hulp bij de voorbereiding op het gesprek met de huisarts? Ook kunnen we hem helpen om er met anderen over te praten, door hem naar een chatforum te verwijzen of handvatten te geven om het bij zijn familie bespreekbaar te maken."

Tjihuis geeft aan dat de bezoeker van het platform zelf eigenaar is van zijn gezondheidsinformatie en bij elke stap in zijn patiëntreis zelf beslist wie wanneer welke data mag gebruiken en met welke doeleinden. "Het is cruciaal dat deze informatie niet in verkeerde handen valt, want dat kan enorme consequenties hebben. Op psychiatrische problemen rust nog steeds een stigma, waardoor het bijvoorbeeld moeilijker is aan een baan of een rijbewijs te komen."

Om deze reden wil Tjihuis ook pertinent niet dat data wordt opgeslagen bij de datacenters van partijen als Google. "Ons platform biedt

een bonafide alternatief: de data van onze patiënten staat op een veilige plaats in Nederland."

Regie voor patiënt

Een ander uitgangspunt op Vincent van Goghs GGZ-platform is dat de bezoekers ervan zelf beslissen wanneer ze welke ondersteuning willen. "Dat maakt het op- en afschalen van zorg voor mensen met een langdurige of permanente kwetsbaarheid veel eenvoudiger", denkt Tjihuis.

Zij is ervan overtuigd dat mensen ook bij psychische problemen zelf de regie over hun ziekteproces kunnen voeren. "De algemene gedachte is: die zijn geestelijk in de war, hoe kunnen ze dan de regie hebben? Wij zien dat

dit in sommige periodes van het ziekteproces zeker klopt, maar in de rest van de tijd kunnen ze het prima zelf. En voor de momenten dat het niet lukt, vragen wij mensen iemand aan te wijzen die voor hen waarneemt en tijdelijk hun regievoerder is."

Sommige chronische patiënten hebben al een bewindvoerder, maar als het om een lichtere aandoening aan, is het volgens Tjihuis prima mogelijk om ouders, vriend(in) of een collega aan te wijzen. "Ik zou graag zien dat het normaal wordt om iemands netwerk erbij te betrekken. We zijn er nu helemaal aan gewend om alles te professionaliseren. Maar we willen stimuleren dat mensen verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen geestelijke gezondheid. In het digitale tijdperk kan de patiënt meer zelf aan de slag en dus ook de regie voeren. Wij moeten de middelen bieden om hem daartoe in staat te stellen."

Co-eigenaarschap

Vincent van Gogh ontwikkelt haar nieuwe GGZ-platform zelf. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen die met 123Psychiatrie zijn opgedaan. "Aanvankelijk hebben we 123Psychiatrie laten ontwikkelen door een klein softwarebureau in Bangladesh, waar we een ICT-ontwikkelaar kenden die in Nederland heeft gewerkt. We hadden iets nodig om ons idee vorm te geven en dat kon daar voor een relatief laag bedrag", zegt Tjihuis. "Toen dat op de rit stond, hebben we het naar Nederland gehaald. We oriënteren ons nu met

een Nederlandse aanbieder om dit platform in co-eigenaarschap verder te ontwikkelen."

Ook zijn er gesprekken met de financiers over het doorontwikkelen van het platform. Tjihuis: "We zien dat platformtechnologie de GGZ richting aanbieder kant kan drukken. Via co-eigenaarschap willen wij ervaring opdoen met het platform, waarbij we niet sec de aanbiederrol willen vervullen, maar ook de markt blijven bedienen."

Pilot bij jongeren

De eerstvolgende stap in dit traject is dat Vincent van Gogh gaat onderzoeken waar het platformconcept het beste aanslaat en hoe mensen er het meeste baat bij hebben. "We doen dat met de patiëntgroep jongeren omdat we denken dat zij dit logischer vinden en digitaal vaardiger zijn", licht Tjihuis toe.

Bekeken wordt onder meer welke functionaliteit nodig is en door welke gebruikersinterfaces jongeren worden aangetrokken of juist niet. Tjihuis: "Waarschijnlijk zullen we een front-end portal moeten maken die mensen deels zelf kunnen inrichten, zoals digitale nieuwskiosk Blendle. Want je kunt niet alle patiënten en burgers met een psychische vraag op één website of app krijgen. Het platform is voor iedereen. Of we nou een ouder iemand matchen met een psychiater of een jongere met een alcoholprobleem helpen, de technologie is hetzelfde. Alleen de zoekwijze en hoe de dienstverlening eruit ziet, passen we aan de doelgroep aan."

Bestuurlijke fusie voor meer slagkracht

Om gezamenlijk meer slagkracht te hebben, is Vincent van Gogh op 1 mei 2019 een bestuurlijke fusie aangegaan met de CONRISQ Groep. Hiervoor is de GGZ-organisatie toegetreden tot deze groep, waarvan Jolande Tjihuis sinds 1 mei voorzitter van de Raad van Bestuur is, naast de bestuurders Julichska Venmans en Sanne Verwaaijen.

Acht stichtingen

De CONRISQ Groep bestaat nu uit acht stichtingen die mensen met psychische en psychiatrische problematiek en/of opvoed- en ontwikkelingsproblematiek een integraal aanbod bieden van zorg, begeleiding en behandeling. Het gaat om Vincent van Gogh, Centiv, Bijzonder Jeugdwerk, de O.G. Heldringstichting, Pactum, Pact18, Rubicon en de Rooyse Wissel. "We bundelen onze hulpverlening, kennis en middelen om op alle terreinen wendbaar te zijn", zegt Tjihuis. "De stichtingen vullen elkaar aan qua doelgroep en hulpaanbod en samen bieden we hulp zonder schotten, daar waar dat het meeste effect heeft: thuis of tijdelijk in een veilige omgeving."

Als belangrijk voordeel van de fusie noemt Tjihuis dat de groep gezamenlijk slagvaardiger actuele en toekomstige zorgvragen kan oppakken. "Bedrijfsvoerings- en investeringsrisico's kunnen beter worden gedragen en de organisaties worden versterkt als het gaat om capaciteit, kennis en professionaliteit. We kunnen gebruik maken van elkaars expertise en netwerken van ketenpartners, wat leidt tot versterking van innovatie in het belang van de maatschappij en de cliënten. En succesvolle innovaties gaan we zoveel mogelijk in het hele verzorgingsgebied implementeren."

Naast het opzetten van de eerste pilot is Vincent van Gogh bezig met het formuleren van een businesscase. "Waarschijnlijk hebben we ook externe investeerders nodig", verwacht Tjihuis. Ze geeft aan dat de financiële kant van nieuwe zorgconcepten altijd een issue blijft. "Ik kan er nog steeds niet bij waarom de financiering van de GGZ zo complex is gemaakt."

Dit weerhoudt Tjihuis er echter niet van continu te innoveren, onder het haar typerende motto 'we gaan het gewoon anders doen'. Haar ultieme doel hierbij is een bonafide platform voor psychiatrische vraagstukken, waarin niet alleen patiënten, maar ook gewone burgers geïnteresseerd zijn. "We beginnen bij de GGZ, maar uiteindelijk zou ik het platform graag gekoppeld zien aan de MedMij-standaarden. Zo wordt het een integraal onderdeel van onze persoonlijke gezondheidsomgeving." ■



CV

Jolande Tjihuis (1960) studeerde Biologie aan de Universiteit van Amsterdam en volgde diverse bedrijfskundige opleidingen aan de Open Universiteit, IMD Business School, MIT Sloan School of Management en de Nyenrode Business Universiteit. Tjihuis was onder meer werkzaam als lector aan de Hogeschool Dierenoor, management consultant bij Twynstra Gudde en bestuurder bij het Overijsselse Woonbedrijf ieder1. In 2011 maakte ze de overstap naar de geestelijke gezondheidszorg en werd voorzitter van de Raad van Bestuur van Vincent van Gogh. Sinds 1 mei 2019 maakt deze Limburgse GGZ-organisatie deel uit van de CONRISQ Groep, waarvan Tjihuis nu voorzitter van de Raad van Bestuur is.