

Eindrapportage

Quickscan

Digitaal Platform

Naar-Keuze



www.naar-keuze.nl

tel (0481) 374589

Projectleider: Dorien Kloosterman

1. Inleiding

Van april tot en met juni 2026 heeft Naar-Keuze, met ondersteuning van ZonMw, een quickscan uitgevoerd naar de huidige website en het digitale platform. De quickscan had als doel inzicht te verkrijgen in de sterke punten, ontwikkelpunten en toekomstmogelijkheden van het platform. Hierbij is aangesloten bij het ZonMw-groeimodel voor digitale patiëntenplatformen.

Het onderzoek bestond uit een combinatie van documentanalyse, een interactieve Mentimeter-sessie tijdens de ledendag, een digitale enquête onder leden en vijf telefonische interviews met ouders en wettelijk vertegenwoordigers. Hierdoor zijn zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens verzameld, waardoor een breed beeld is ontstaan van de wensen en behoeften van de achterban.

2. Uitvoering van het plan van aanpak

De uitvoering sluit in grote lijnen aan bij het oorspronkelijke plan van aanpak.

Fase 1 – Analyse van het huidige platform

De bestaande website, kennisbank, nieuwsvoorziening en digitale communicatie zijn geïnterviewd. Daarnaast is gekeken naar de huidige inrichting van het platform en de aansluiting bij de zes basiselementen van het ZonMw-groeimodel. Deze analyse vormde de basis voor de vragenlijsten en interviews.

Fase 2 – Raadpleging van de achterban

De achterban is op verschillende manieren betrokken:

- interactieve Mentimeter tijdens de landelijke ledendag (31 deelnemers);
- digitale enquête (56 respondenten);
- vijf telefonische interviews met ouders en wettelijk vertegenwoordigers.

Hiermee is een bredere groep bereikt dan oorspronkelijk voorzien. Naast ouders uit ouderinitiatieven zijn ook ouders van thuiswonende kinderen, vertegenwoordigers van bewoners van Thomashuizen en mantelzorgers van volwassenen met een intensieve zorgvraag geïnterviewd. Daardoor is een representatiever beeld ontstaan van de verschillende doelgroepen van Naar-Keuze.

Fase 3 – Analyse en prioritering

De uitkomsten van alle onderzoeksonderdelen zijn samengebracht. Opvallend is dat de resultaten van de verschillende onderzoeksmethoden elkaar sterk bevestigen. Hierdoor konden duidelijke prioriteiten voor verdere ontwikkeling worden vastgesteld.

Fase 4 – Rapportage

De verzamelde informatie is verwerkt in deze eindrapportage, waarin conclusies worden verbonden aan concrete aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van het digitale platform. Daarmee is voldaan aan het beoogde eindproduct uit het plan van aanpak.

3. Belangrijkste resultaten

Uit alle onderzoeksonderdelen komt een zeer consistent beeld naar voren.

3.1 Naar-Keuze wordt gezien als betrouwbare kennisorganisatie

De belangrijkste meerwaarde van Naar-Keuze is het bieden van betrouwbare, actuele en onafhankelijke informatie over Wlz, PGB en aanverwante regelgeving. In de digitale enquête waarderen respondenten betrouwbare informatie met een 9,1 en actuele berichtgeving met een 9,0. Ook tijdens de interviews wordt dit door alle respondenten als de belangrijkste functie van het platform genoemd.

3.2 Praktische ondersteuning is belangrijker dan algemene informatie

Gebruikers willen vooral weten hoe regels in de praktijk moeten worden toegepast.

Veelgenoemde wensen zijn:

- stappenplannen;
- voorbeeldbrieven;
- praktijkvoorbeelden;
- uitleg in begrijpelijke taal;
- levensfasegerichte informatie;
- ondersteuning bij complexe onderwerpen zoals Meerzorg, Extra Kosten Thuis, indicaties en bezwaarprocedures.

3.3 De inhoud is goed, maar de vindbaarheid kan beter

Vrijwel alle onderzoeksmethoden laten zien dat gebruikers tevreden zijn over de kwaliteit van de informatie, maar moeite hebben deze snel terug te vinden.

Belangrijke verbeterpunten zijn:

- a) betere zoekfunctie;
- b) logischer structuur;
- c) thematische indeling;
- d) overzichtelijkere pagina's;
- e) aangeven wanneer informatie voor het laatst is bijgewerkt.

3.4 De website is belangrijker dan een online community

Het plan van aanpak ging uit van aandacht voor communityvorming. De praktijk laat echter zien dat hier slechts beperkt behoefte aan bestaat. Leden zoeken vooral betrouwbare informatie, persoonlijk contact en ondersteuning bij een concrete vraag. Forum en ledenomgeving worden relatief weinig gebruikt. Ook uit de interviews blijkt weinig draagvlak voor grote investeringen in een online community.

Beperkte behoefte aan een online community

Een van de zes basiselementen van het ZonMw-groeimodel betreft '**Informatie, ontmoeting en data**'. Het groeimodel beschrijft dat een digitaal patiëntenplatform naast betrouwbare informatie ook mogelijkheden kan bieden om ervaringen uit te wisselen, vragen te stellen en contact te leggen met lotgenoten via communityfuncties, blogs of andere vormen van interactie. Tegelijkertijd benadrukt het model dat de inrichting van een platform moet aansluiten bij de wensen en behoeften van de gebruikers.

De quickscan laat zien dat deze behoefte binnen de doelgroep van Naar-Keuze beperkt aanwezig is. Zowel de Mentimeter-sessie, de digitale enquête als de telefonische interviews laten een consistent beeld zien. De website en de nieuwsbrieven worden intensief gebruikt, terwijl de ledenomgeving en het forum aanzienlijk minder worden bezocht. Respondenten geven aan dat zij Naar-Keuze in de eerste plaats raadplegen voor betrouwbare en actuele informatie over Wlz, pgb, regelgeving en complexe zorgvragen.

Ook tijdens de telefonische interviews werd duidelijk dat de behoefte aan onderling online contact relatief klein is. De geïnterviewden maken voor lotgenotencontact meestal al gebruik van bestaande netwerken, ouderinitiatieven, sociale media of regionale contacten. Wanneer zich een complexe vraag voordoet, zoeken zij niet zozeer contact met andere ouders via een forum, maar nemen zij liever rechtstreeks contact op met een deskundige van Naar-Keuze of zoeken zij betrouwbare informatie op de website.

Dit betekent niet dat ontmoeting onbelangrijk is. Integendeel, respondenten geven juist aan veel waarde te hechten aan fysieke bijeenkomsten, themabijeenkomsten en persoonlijk contact met medewerkers van Naar-Keuze. De behoefte ligt echter vooral bij persoonlijke ontmoeting en deskundige ondersteuning, en veel minder bij een permanent digitaal forum. Ook in de enquête wordt benoemd dat bijeenkomsten belangrijk blijven naast de website.

Op basis van deze uitkomsten lijkt een grote investering in een uitgebreide online community op dit moment niet doelmatig. De beschikbare capaciteit kan beter worden ingezet voor het verder ontwikkelen van de kennisfunctie van het platform. Wel kunnen kleinschalige interactieve toepassingen, zoals een vraag-en-antwoordrubriek, praktijkverhalen van ouders, reacties onder artikelen of themagerichte uitwisseling, een waardevolle aanvulling vormen. Daarmee blijft het platform aansluiten bij het ZonMw-

groeimodel én bij de concrete behoeften van de doelgroep: betrouwbare informatie, praktische ondersteuning en laagdrempelig persoonlijk contact.

3.5 Persoonlijke cliëntondersteuning blijft essentieel

Een belangrijk inzicht dat tijdens de interviews naar voren kwam, is dat gesprekken over de website vrijwel altijd uitkwamen bij de persoonlijke zorgsituatie van ouders. Het digitale platform wordt gezien als ondersteuning van persoonlijke dienstverlening en niet als vervanging daarvan. Juist de combinatie van digitale kennis en laagdrempelige cliëntondersteuning vormt volgens de respondenten de kracht van Naar-Keuze.

4. Beoordeling ten opzichte van de doelstellingen

Terugkijkend op het plan van aanpak kan worden geconcludeerd dat de projectdoelen grotendeels zijn gerealiseerd. De huidige positie van het platform is duidelijk in beeld gebracht. Er is een goed overzicht ontstaan van sterke punten en ontwikkelpunten. De behoeften van ouders en wettelijk vertegenwoordigers zijn uitgebreid onderzocht en vertaald naar concrete ontwikkelrichtingen. Tevens is een eerste prioritering gemaakt voor de verdere ontwikkeling van het platform. Eén onderdeel uit het oorspronkelijke plan vraagt om bijstelling. Waar vooraf werd uitgegaan van verdere ontwikkeling van communityfuncties, laten de onderzoeksresultaten zien dat de behoefte daaraan beperkt is. Respondenten geven duidelijk prioriteit aan betrouwbare informatie, praktische hulpmiddelen en persoonlijk contact. Daarmee verschuift de nadruk van "communityplatform" naar "digitale kennis- en ondersteuningsomgeving".

5. Rol van de begeleidingscommissie

Gedurende het project is een begeleidingscommissie betrokken geweest waarin verschillende perspectieven waren vertegenwoordigd, waaronder ervaringsdeskundigheid, cliëntondersteuning, belangenbehartiging en kennis van digitale communicatie. De commissie heeft gedurende het project kritisch meegedacht over de onderzoekopzet, de interpretatie van de resultaten en de vertaling daarvan naar aanbevelingen. De begeleidingscommissie heeft met name bijgedragen aan:

- het aanscherpen van de onderzoeksvragen;
- het bewaken van de aansluiting bij de behoeften van ouders en wettelijk vertegenwoordigers;
- het toetsen van de herkenbaarheid van de resultaten;
- het prioriteren van ontwikkelrichtingen;
- het borgen van de praktische toepasbaarheid van de aanbevelingen.

Door deze gezamenlijke reflectie is de quickscan niet alleen gebaseerd op onderzoeksgegevens, maar ook op de praktijkervaring van de verschillende betrokken organisaties en ervaringsdeskundigen. Daarmee is de kwaliteit en het draagvlak van de eindrapportage versterkt.

6. Conclusies

De quickscan laat zien dat Naar-Keuze beschikt over een sterke basis als betrouwbare kennisorganisatie voor ouders en wettelijk vertegenwoordigers van mensen met een verstandelijke beperking.

De grootste kracht van het platform ligt in de onafhankelijke informatievoorziening en de combinatie met persoonlijke cliëntondersteuning. De behoefte aan een uitgebreid online forum of community blijkt aanzienlijk kleiner dan vooraf werd verwacht.

De grootste ontwikkelkansen liggen daarom niet in uitbreiding van functionaliteiten, maar in het beter toegankelijk maken van bestaande kennis. Investerings in structuur, zoekfunctionaliteit, praktische hulpmiddelen en begrijpelijke uitleg leveren naar verwachting de grootste meerwaarde voor de doelgroep.

Daarnaast bevestigt de quickscan dat digitale dienstverlening nooit los kan worden gezien van persoonlijke ondersteuning. Juist de combinatie van beide maakt het platform onderscheidend.

7. Aanbevelingen

Op basis van de quickscan worden de volgende aanbevelingen gedaan.

Korte termijn (0–1 jaar)

- Verbeter de zoekfunctie en de navigatiestructuur.
- Orden informatie thematisch (bijvoorbeeld Wlz, PGB, Meezorg, ouderinitiatieven en levensfasen).
- Ontwikkel praktische stappenplannen, voorbeeldbrieven en checklists.
- Gebruik begrijpelijke taal (B1) en voeg een begrippenlijst toe.
- Geef duidelijk aan wanneer informatie voor het laatst is bijgewerkt.

Middellange termijn (1–3 jaar)

- Bouw een uitgebreide digitale kennisbank rondom complexe Wlz-vraagstukken
- Ontwikkel levensfasegerichte informatiepakketten.
- Voeg interactieve hulpmiddelen toe, zoals vraag- en antwoordmodules en beslisbomen.
- Versterk de koppeling tussen digitale informatie en persoonlijke cliëntondersteuning.

Lange termijn

- Ontwikkel het platform verder als landelijke kennis- en ondersteuningsomgeving voor ouders en wettelijk vertegenwoordigers.
- Versterk samenwerking met andere patiënten- en belangenorganisaties om kennis te bundelen en dubbelingen te voorkomen.
- Gebruik de resultaten van deze quickscan als onderbouwing voor een vervolgproject gericht op duurzame doorontwikkeling en financiering van het digitale platform.

Slotwoord

Met deze quickscan heeft Naar-Keuze een belangrijke eerste stap gezet in de verdere ontwikkeling van haar digitale platform. Het onderzoek laat zien dat er een stevige basis aanwezig is. Leden waarderen Naar-Keuze als een betrouwbare bron van actuele en onafhankelijke informatie over de Wlz, het pgb en aanverwante regelgeving. Tegelijkertijd maakt de quickscan duidelijk waar de grootste kansen liggen: het verbeteren van de toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie, het aanbieden van praktische hulpmiddelen en het verder versterken van de verbinding tussen digitale informatievoorziening en persoonlijke cliëntondersteuning.

De resultaten bieden daarmee niet alleen inzicht in de huidige situatie, maar geven ook duidelijke richting aan de verdere ontwikkeling van het platform. De behoeften van gebruikers sluiten goed aan bij de uitgangspunten van het ZonMw-groeimodel: een digitaal patiëntenplatform dat bijdraagt aan eigen regie, zelfredzaamheid en passende ondersteuning, waarbij betrouwbare informatie en co-creatie met de doelgroep centraal staan. De uitkomsten van deze quickscan vormen daarom een solide basis voor een vervolgstap. Op 4 september 2026 organiseert ZonMw een webinar over de nieuwe subsidieoproep 'Doorontwikkeling bestaande digitale patiëntplatformen'. Deze subsidie biedt patiënten- en cliëntenorganisaties de mogelijkheid om bestaande digitale platformen verder te professionaliseren en duurzaam te ontwikkelen.

Voor Naar-Keuze biedt deze nieuwe subsidieoproep een kans om de in deze quickscan geformuleerde ontwikkelagenda daadwerkelijk uit te voeren. Daarbij ligt de nadruk op het realiseren van een toekomstbestendig digitaal kennis- en ondersteuningsplatform dat nog beter aansluit bij de behoeften van ouders, familieleden en wettelijk vertegenwoordigers van mensen met een verstandelijke beperking. De inzichten uit deze quickscan vormen hiervoor een inhoudelijke onderbouwing en laten zien dat de voorgestelde ontwikkelrichting breed wordt gedragen door de achterban.

De quickscan markeert daarmee niet het einde van een project, maar juist het begin van een volgende fase: de gezamenlijke doorontwikkeling van een digitaal platform dat de positie van ouders en naasten verder versterkt en bijdraagt aan toegankelijke, betrouwbare en toekomstbestendige cliëntondersteuning.