

# Rapport Lessen van Vilans voor ILZe



In het kader van ILZe werkt Vilans aan een rapport waarin enkele lessen staan benoemd die Vilans de afgelopen jaren heeft geleerd m.b.t. samenhang in informatie. Doel van dit document is Directie Langdurige Zorg en diverse uitvoeringsorganisaties inspiratie en handvatten te bieden over hoe zij zouden kunnen werken aan meer samenhang in informatie over langdurige zorg.

In dit rapport komen de volgende zaken aan de orde en wordt kort toegelicht hoe wij dit doen binnen Vilans:

- 1. Maak onderscheid tussen informatie en communicatie**  
Vilans heeft geleerd dat je er niet bent met het verzamelen van de juiste informatie. Het is belangrijk om deze op een passende manier bij de doelgroep te brengen. Dit vraagt goede communicatie. Het helpt om helder onderscheid te maken tussen deze twee stappen.
- 2. Up-to-date houden van informatie: Wees helder over verantwoordelijkheden**  
Een grote uitdaging bij verspreiden van informatie is het actueel houden hiervan. We hebben geleerd dat het helpt om hier heldere afspraken over te maken en een persoon aan te wijzen die het overzicht houdt en anderen wijst op hun verantwoordelijkheden.
- 3. Up-to-date houden van informatie: benut vragen die binnen komen**  
Vragen die gesteld worden naar aanleiding van de informatie die je geeft, bieden veel inzicht in waar men naar op zoek is en of je geboden informatie duidelijk is. Benut deze waardevolle bron!

4. **Eén centrale website is niet de oplossing**

Ook bij Vilans horen we vaak de roep om 1 centrale portal voor alle informatie. Gaandeweg zijn we tot de conclusie gekomen dat dit uiteindelijk toch niet is waar men naar op zoek is. Beter is daar te zijn waar je doelgroep is. We hebben geleerd te werken met verschillende platforms en kanalen voor verschillende doelgroepen. Maar 1 centrale bron voor de informatie, denk aan een database, is wel waardevol. Evenals een bepaalde standaardisering van uitgangpunten en onderdelen.

5. **‘Verpak’ je informatie op een betekenisvolle manier**

De manier waarop je informatie brengt, bepaalt voor een groot deel hoe deze wordt ontvangen. Een infografic of filmpje kan bijvoorbeeld helpen om de informatie begrijpelijk te maken.

6. **Betrek de beoogde gebruikers bij het ontwikkelen van de informatie**

Om de informatie goed aan te laten sluiten, zowel op inhoud als op vorm, bij je doelgroep is het belangrijk om hen te betrekken. Bij Vilans doen we dit o.a. door gebruikerspanels, communities en werkplaatsen.

7. **Benut professionals als informatiekanaal**

De primaire doelgroep van Vilans zijn professionals in de langdurige zorg. We hebben ontdekt dat zij een belangrijk informatiekanaal zijn richting professionals. Hoe maak je hier goed gebruik van?

8. **Bijeenkomsten zijn een waardevolle aanvulling**

Met informatie via een website of een folder zijn mensen vaak nog onvoldoende geholpen. Om de informatie goed te kunnen verwerken, zich deze eigen te maken en te weten wat ze nu moeten doen is vaak meer nodig. Ontmoeting met experts en anderen die met dezelfde vragen worstelen is hierin heel waardevol gebleken.

9. **Verschil tussen kennis en informatie**

Vilans is een kenniscentrum, dus vooral gericht op het verspreiden van ‘kennis’. Dit wordt vaak verward met ‘informatie’. Het is nuttig om te beseffen wat het onderscheid is tussen deze twee en wat dit betekent voor de manier waarop je hier mee bezig bent of de kanalen die je inzet om deze te verspreiden.