

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 160
van **PETER PERSYN**
datum: 25 november 2016

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Zorgzoeker.be - Evaluatie

Zorgzoeker.be is een externe website die begin 2008 in het leven geroepen werd om alle Nederlandstalige eerstelijnszorgverleners en welzijnsorganisaties in Brussel en de Vlaamse Rand te groeperen. Daarnaast kunnen ook zorgverleners op deze website terecht om meer gedetailleerde gegevens te verkrijgen van hun Nederlandstalige collega's.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aantal bezoekers van deze website per jaar vanaf 2008? Zo mogelijk graag met een onderverdeling tussen bezoekers uit Brussel en de Vlaamse Rand, en eventueel uit andere regio's
2. Wat zoeken bezoekers van de website precies op? Kan de minister een top 10 te geven van zoekopdrachten?
3. Hoeveel zorgverleners zoeken informatie op over collega's? Graag een overzicht per jaar (vanaf 2008). Welke beroepsgroepen maken het vaakst gebruik van deze Zorgzoeker, graag een top 5?
4. Hoe wordt deze website up to date gehouden?
5. Hoeveel bedraagt de kostprijs van de zorgzoeker op jaarbasis? Graag een overzicht per kostenpost.
6. De informatie die te vinden is op deze website, kan ook worden opgevraagd via hulplijn 1700.

Hoeveel van de oproepen naar dit nummer betroffen informatie over eerstelijnszorgverleners en welzijnsorganisaties in Brussel en de Vlaamse Rand?

ANTWOORD

op vraag nr. 160 van 25 november 2016

van **PETER PERSYN**

Zoals u zelf al in uw vraag opnam, is zorgzoeker.be een externe website die in het leven geroepen werd om alle Nederlandstalige eerstelijnszorgverleners en welzijnsorganisaties in Brussel en de Vlaamse Rand gegroepeerd bekend te maken.

Zorgzoeker is een initiatief van het Huis voor Gezondheid vzw. Om uw vragen te kunnen beantwoorden, hebben we informatie bij deze vzw opgevraagd.

Vanaf juli 2014 werken zorgzoeker.be en desocialekaart.be (de sociale kaart) samen via het Platform Welzijn en Gezondheid (PWG). Het PWG werd ontwikkeld en wordt onderhouden door de 2 betrokken partners nl Huis voor Gezondheid vanuit de inbreng Zorgzoeker.be en provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie voor de inbreng Sociale Kaart. Wwz.zorgzoeker.be en wwz.desocialekaart.be zijn dus 2 verschillende interfaces van eenzelfde backoffice databank en toepassing.

1. In de tabel als bijlage wordt een overzicht gegeven van het maandelijks aantal users van wwz.zorgzoeker.be. Vanaf juli 2014 werd de nieuwe website online geplaatst. Omdat deze nieuwe website werd gebouwd in een zoekmachine-vriendelijke taal en omwille van de uitbreiding van het doelgebied van Brussel naar Vlaanderen door de samenwerking met de partners van de Sociale Kaart, kennen de absolute bezoekerscijfers een sterke stijging. Kijken we echter naar het aantal bezoekers uit de Brusselse regio dan zien we dat de cijfers licht dalen. Dit is te wijten aan het feit dat er sinds het ontstaan van de nieuwe website geen middelen meer werden geïnvesteerd in promotie.

Sinds de nieuwe website online is, zien we ook een sterke stijging in de bezoekersaantallen vanuit andere Vlaamse steden (vb. Hasselt en Antwerpen). Als we dieper ingaan op deze cijfers, dan zien we wel dat deze bezoekers de website zeer snel verlaten.

2.
 1. Huisarts
 2. Oogarts
 3. Dermatoloog
 4. Tandarts
 5. OCMW
 6. Openingsuren
 7. Kinesist
 8. Vacatures
 9. Gynaecoloog
 10. Thuiszorg
3. De tool om na te gaan welke ingelogde gebruikers de website consulteren werd (nog) niet ontwikkeld. Technisch is dit weliswaar mogelijk, maar er werd voor geopteerd om hierin niet te investeren, omdat de meeste zoekopdrachten gebeuren door niet-ingelogde gebruikers.

4. In het verleden (voor de samenwerking met de Sociale Kaart) werd jaarlijks een mailing georganiseerd naar de geregistreerde zorgverleners. In deze mail werd de directe link van de praktijk opgenomen met de vraag om na te kijken of de gegevens nog correct waren. Goedkeuring kon via een eenvoudige druk op een knop in de mail zelf, voor aanpassingen werden ze doorverwezen naar de website. Indien na een 2de mailing geen goedkeuring/aanpassing werd geregistreerd, werden de zorgverleners telefonisch gecontacteerd.

Met de vernieuwing van Zorgzoeker in juli 2014 werd er voor gekozen om gebruik te maken van de eHealth-basisdiensten en een aanmeldingsprocedure met behulp van de elektronische identiteitskaart. De goedkeuring van het uniek dossier bij eHealth (een dossier waarin gevraagd wordt om de basisdiensten van eHealth te kunnen gebruiken) liep evenwel een enorme vertraging op. In afwachting van deze goedkeuring en de bijhorende vereenvoudiging van de beheersflow voor zorgverleners, werd beslist om het beheer door zorgverleners zelf niet actief te promoten.

Daarom worden de Brusselse geregistreerde zorgverleners nu jaarlijks telefonisch gecontacteerd. Tijdens dit telefoongesprek worden de belangrijkste gegevens (naam praktijk, actieve zorgverleners, adres, telefoonnummer en email) die beschikbaar zijn op de website voorgelezen met de vraag of deze nog steeds correct zijn. Voor de overige gegevens (omschrijving, openingsuren,...) wordt gevraagd om dit zelf na te kijken op de website.

5. De initiële ontwikkeling van PWG werd gefinancierd door een gelijke inbreng van de provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie enerzijds en door het Huis voor Gezondheid anderzijds. Ook de Vlaamse Overheid gaf een eenmalige financiële ondersteuning van 145.000 euro voor de ontwikkeling van het PWG in 2012-2013. Hosting, licentie en één onderhoudscontract zijn jaarlijks weerkerende kosten waarbij een verdeelsleutel 50% - 50% tussen de partners van de Sociale Kaart en het Huis voor Gezondheid wordt gehanteerd.

Onderhoud: Om kleine aanpassingen te kunnen doorvoeren aan de ontwikkelde applicatie maar ook voor update en bugfixing van de technische applicatie wordt gewerkt via onderhoudscontracten. Eén onderhoudscontract dient geactiveerd/besteld te worden per 30 credits. De credits worden enkel geactiveerd/besteld indien nodig. Er worden geen credits voor een gans jaar besteld. De kostprijs van 30 credits bedraagt 4.786 EUR excl. BTW. Huis voor Gezondheid activeerde in 2016 slechts 1 onderhoudscontract wegens het ontbreken van subsidies voor zorgzoeker.be. Door de partners van de sociale kaart werden 10 onderhoudscontracten besteld.

Hostingskosten: De hosting bestaat uit (1) hosting van de website www.zorgzoeker.be en (2) hosting van het HealthConnect Integration Platform dat gebruikt wordt om te connecteren met het eHealth-platform. Kostprijs op jaarbasis is 8.268 EUR excl. BTW.

Licentiekosten: De website www.zorgzoeker.be maakt gebruik van 3 licenties die nodig zijn om de toepassing draaiende te houden:

- Windows licentie: 630,00 EUR per jaar, excl. BTW
- MS SQL licentie: 762,00 EUR per jaar, excl. BTW
- HealthConnect Integration Platform (connecteren met eHealth-platform en gebruik eHealth-diensten): 9.500 EUR per jaar, excl. BTW

Personeelskosten: gefinancierd met de convenantmiddelen van Huis voor Gezondheid (VGC-VG coördinatie Brussel) en subsidies vanuit de VG De Rand.

- o Momenteel jaarlijkse update telefonisch: 1.5 maand 1 FTE. Administratief personeel: jaarlijkse kost ± 4.200 euro.
 - o Coördinatie zorgzoeker.be: 1 FTE per jaar: jaarlijkse kost ± 61.000 euro.
 - o Bijhorende algemene werkingskosten voor dit personeel
6. De Vlaamse infolijn (1700) geeft op haar website de belangrijkste informatie over opzoeken en contacten. Er is bovendien een uitgebreide rapportering via Vlaanderen.be. <http://www.vlaamseinfolijn.be>

Gedetailleerde informatie over de oproepen, opzoeken, ... kan u steeds opvragen via collega minister Homans, die bevoegd is voor het Agentschap Informatie Vlaanderen.

BIJLAGE

Maandelijks aantal users