

# Impactanalyse SET-up



31 oktober 2023



## Impactanalyse SET-up

31-10-2023 | Versie 1.0

# Inhoud

<b>Achtergrond en scope</b> .....	1
Stimuleringsregeling E-health Thuis (SET) .....	1
SET-up ondersteuningsprogramma .....	1
Scope.....	2
<b>Impactanalyse: aanpak</b> .....	3
<b>Impactanalyse: Resultaten</b> .....	4
SET-up; Deelnemers en gebruik.....	4
SET COVID-19 .....	5
Evaluaties van de activiteiten .....	6
Vragenlijst gebruikservaring .....	8
Enquête.....	9
Interviews .....	14
Enquête Zorgverzekeraars.....	16
Duiding en Conclusie .....	17
Duiding.....	17
Conclusie .....	17
Suggesties en inzichten .....	19

# Achtergrond en scope

## Stimuleringsregeling E-health Thuis (SET)

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) opende in 2019 de Stimuleringsregeling E-health Thuis (SET).<sup>1</sup> In samenwerking met de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en ZonMw werd de regeling in praktijk gebracht om het opschalen en borgen van bestaande e-health toepassingen te stimuleren met als doel het realiseren van meer gebruikers, structurele inbedding en duurzame bekostiging voor bestaande thuiszorgtechnologie. De SET bestond uit drie type regelingen: (1) de reguliere SET en (2) SET klein; beide beschikbaar gesteld voor het opschalen en borgen van bestaande e-health toepassingen – waarbij de zorgorganisatie ten minste 50% van het totale implementatiebudget (max. 250k voor regulier en max 125 voor klein) zelf inlegt – en, (3) begin 2020 aangevuld met de SET Visievorming E-health (voorheen PréSET) voor het opstellen van een gedragen visie met betrekking tot hoe e-health kan bijdragen aan bredere doelstellingen van de zorgorganisatie.<sup>2</sup> Met de opkomst van COVID-19 werd de SET uitgebreid met een SET COVID-19 (1.0 en 2.0) regeling.<sup>3 4</sup> Die regeling was specifiek gericht op verstrekken van subsidies voor aanschaf, lease en implementatie van e-health toepassingen om de continuïteit van ondersteuning, zorg of jeugdhulp op afstand voor thuiswonende cliënten tijdens de coronacrisis te borgen of om de belemmeringen als gevolg van de crisis op te heffen. De SET COVID-19 2.0 volgde de SET COVID-19 1.0 op maar was toegespitst op een beperkt aantal zorgaanbieders<sup>4</sup>. Het belangrijkste verschil met de reguliere SET was dat SET COVID-19 compacter was in (doorloop)tijd en budget, maar zonder verplichte eigen inleg. De regeling is per 31 december 2022 gesloten, maar diverse implementaties van e-health thuis via SET, met gebruikmaking van SET-up, lopen in 2023 nog door.

## SET-up ondersteuningsprogramma

Uniek aan de SET is dat er, naast de subsidie voor het implementeren van e-health toepassingen, een bijbehorend ondersteuningsprogramma wordt aangeboden: SET-up. Na toekenning van de SET-regulier of klein -subsidie, krijgen organisaties de mogelijkheid om deel te nemen aan het SET-up programma. Dit wordt actief aangeboden, maar is geen verplichting. SET-up is opgezet om de projectleiders van de gehonoreerde SET-projecten te ondersteunen met training, coaching en ondersteuning op maat en om onderlinge kennisdeling te bevorderen. Via een combinatie van on- en offlineactiviteiten en een onlineleernetwerk worden projectleiders van diverse – door het land verspreide – SET-projecten gefaciliteerd en gestimuleerd om ervaringen en kennis te delen, kennis op te doen en elkaar verder te helpen. Het SET-up aanbod is ontwikkeld op basis van de vragen en behoeften van de eerste deelnemende projectleiders en in de loop van de tijd steeds verder uitgebreid. Dat heeft geleid tot webinars, innovatieclusterbijeenkomsten, meet-ups, workshops en masterclasses (voor thema's zoals klantgerichtheid, leren en opleiden, e-health & technologie, privacy & de AVG, structurele bekostiging, leiderschap, duurzame implementatie, regionale samenwerking en ethiek & digitalisering).

---

<sup>1</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2022-18679.html>

<sup>2</sup> <https://www.zonmw.nl/nl/programma/stimuleringsregeling-e-health-thuis-set>

<sup>3</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-20748.html>

<sup>4</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-40103.html>

De organisatie en coördinatie van het SET-up programma is door VWS en ZonMw in handen gegeven van VitaValley. VitaValley is een netwerkorganisatie die sinds 2004 op verschillende manieren innovaties in de gezondheidszorg faciliteert met een impact op zowel het werk van zorgprofessionals als de gezondheid van patiënten en burgers.

## Scope

Zorgvuldig Advies is door VWS gevraagd de impact van het SET-up programma te analyseren. Met deze impactanalyse brengen we de toegevoegde waarde in kaart van SET-up en de invloed op, en ondersteuning van, het implementatieproces van projecten (gefinancierd vanuit SET).

Met deze analyse willen we antwoord geven op de volgende vragen:

- Waardering van SET-up als een instrument van de SET-subsidieregeling;
- De rol van SET-up bij de succesvolle implementatie van technologie in projecten;
- Bijdrage van SET-up aan de verschillende dimensies van de SET-projecten;
- Evaluatie van de verschillende aspecten van SET-up en hun impact;
- De invloed van SET-up op kennisdeling en informatieverspreiding buiten het SET-project;
- De potentie en kracht van SET-up als een hefboom voor de SET.

## Impactanalyse: aanpak

Voor de impactanalyse hebben we gebruikgemaakt van een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve methoden. Voor de kwantitatieve analyse hebben we data en bronnen gebruikt die zijn aangeleverd door VitaValley. Het gaat om kwartaalrapportages, evaluaties van de activiteiten, vragenlijsten en gebruikscijfers van het onlineleernetwerk. Deze data hebben we, waar nodig en mogelijk, geclusterd en voorzien van context.

Naast het aangeleverde bronmateriaal en de aangeleverde data van VitaValley hebben we een enquête ontwikkeld en uitgezet onder de deelnemers van SET-up om meer actuele data te krijgen over de impact van SET-up. Deze enquête bestaat uit twaalf vragen over de ervaren meerwaarde en impact van SET-up, welke thema's van waarde zijn en waardering en mogelijke verbeteringen van het SET-up programma. De enquête is verspreid via het onlineleernetwerk, de online nieuwsbrief, op het SET-up festival en door middel van mailing. De enquête is 29 keer ingevuld door deelnemers van het SET-up programma en vervolgens door ons geanalyseerd. Naast deze enquête is er ook een enquête uitgezet onder zorgverzekeraars. Deze enquête is door Zorgverzekeraars Nederland verspreid richting zorgverzekeraars. Waarbij – op basis van enige mate van bekendheid met SET(-up) – de reële verwachting was dat deze door maximaal tien personen zou worden ingevuld. De enquête omvatte elf vragen en is door vijf respondenten ingevuld.

Aanvullend op de kwantitatieve analyse hebben we doelgerichte, semigestructureerde interviews gehouden met SET-up deelnemers en betrokkenen. In totaal hebben we elf mensen gesproken die bij SET-up betrokken zijn (geweest) als initiator, organisator, facilitator en/of SET(-up) gebruiker, waaronder betrokkenen vanuit VitaValley, VWS, ZonMw, Vilans en voornamelijk gebruikers van SET-up. De interviews hebben verdiepende inzichten opgeleverd dankzij de praktische kennis over en ervaringen met (de opzet en organisatie van) het SET-up programma.

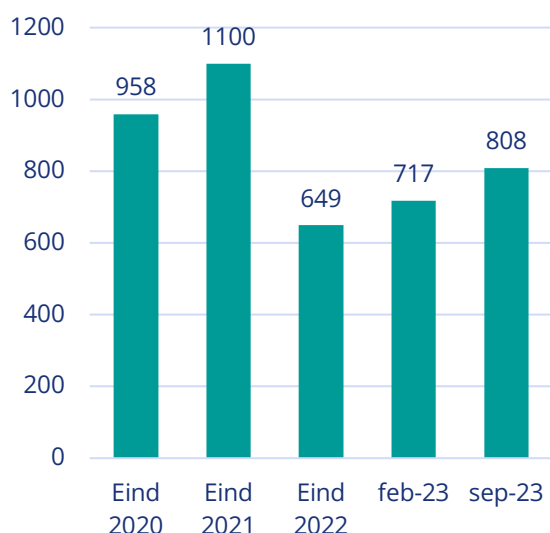
Gedurende de impactanalyse hebben wij een tussentijdse rapportage opgeleverd die is gebruikt voor publicatie van eerste inzichten in de printversie van het SET-up magazine (onder redactie van VitaValley). De resultaten en duiding in deze eindrapportage komen goed overeen, maar verschillen op detailniveau van de resultaten en duiding van de tussentijdse rapportage op basis van voortschrijdend inzicht en met name aanvullende informatie uit de enquête(s) en de interviews.

# Impactanalyse: Resultaten

## SET-up; Deelnemers en gebruik

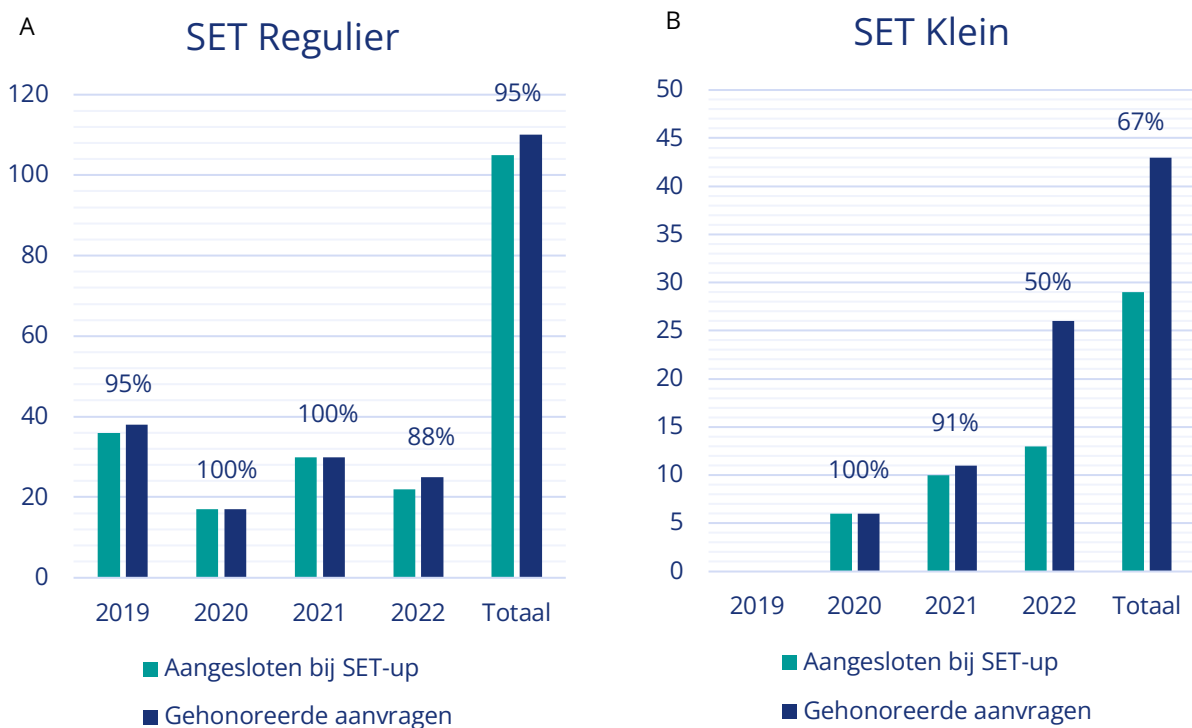
Op basis van enkele interviews ontstaat het beeld dat na publicatie en openstelling van de SET (begin 2019) zorgorganisaties nog veel vragen hadden over de regeling en de eisen die eraan werden gesteld. Het aantal aanvragen voor SET liep daardoor achter op de verwachtingen. De ontwikkeling van het SET-up ondersteuningsaanbod – dat vraag gestuurd ontwikkeld zou worden – kwam daardoor ook later dan gepland op gang. Volgens betrokkenen is SET-up vanaf eind 2019 naar behoren van de grond gekomen.

In 2019 was het huidige onlineleernetwerk nog niet ontwikkeld. De gestaag groeiend community werd destijds op andere manieren gefaciliteerd. Vanaf eind 2020 is informatie beschikbaar over het aantal deelnemers op het onlineleernetwerk (Figuur 1). Eind 2021 laat een piek zien in het aantal deelnemers (Figuur 1, vermoedelijk vanwege de populaire SET COVID-19 regeling (Zie ook tekst box “SET COVID-19”). Een opschoningsactie in 2022, uitgevoerd door VitaValley (moderator van het netwerk) om inactieve gebruikersaccounts van het netwerk te verwijderen, bracht het aantal deelnemers terug naar 649. In 2023 nam het aantal deelnemers weer toe.



*Figuur 1: Staafdiagram illustreert het aantal deelnemers in het onlineleernetwerk SET-up*

Via de RVO-registratie en Vitavalley hebben we inzicht verkregen in het aantal gehonoreerde SET aanvragen. Deze hebben we vergeleken met het aantal projecten aangesloten bij SET-up. Het percentage SET regulier projecten waarbij de organisatie zich ook had aangemeld voor gebruikmaking van SET-up, lag tussen de 88% (in 2022) en 100% (in 2020 en 2021). In totaal hebben vijf organisaties met een gehonoreerde SET regulier aanvraag (5%) niet aan SET-up deelgenomen (Figuur 2A). Voor SET klein lag het participatiepercentage lager; tussen de 50% en 100% (Figuur 2B); in totaal hebben 14 projecten (33%) vanuit SET klein zich niet aangesloten bij SET-up. Als we SET regulier en SET klein combineren hebben 19 projecten zich niet aangesloten is er een participatiepercentage van 88%. Wat opvalt, is dat in 2022 aanzienlijk minder SET projecten zich hebben aangesloten bij SET-up (Figuur 2).

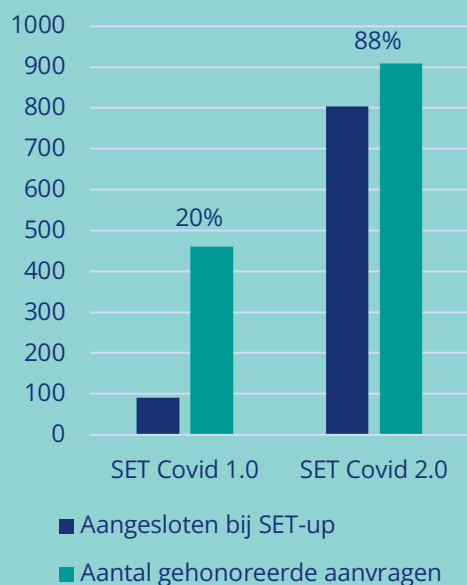


Figuur 2: Weergave van het aantal SET gehonoreerde projecten aangesloten bij SET-up. 2A illustreert SET Regulier, 2B SET Klein

### SET COVID-19

Voor SET-up COVID deelnemers gold dat zij in de loop van 2020 gebruik konden maken van het onlineleernetwerk en onlineactiviteiten en -bijeenkomsten konden bijwonen en is er een specifieke fasttrack beeldschermzorg opgezet om zorg en ondersteuning op afstand te faciliteren.

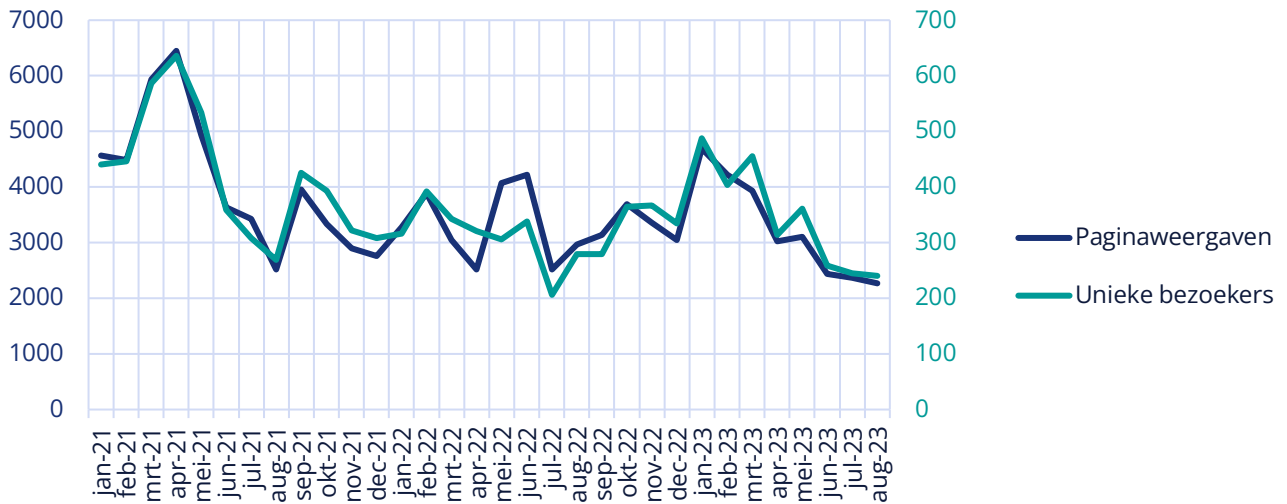
In onze analyses kunnen we geen onderscheid maken tussen impact van SET-up bij projecten gefinancierd met reguliere SET en SET COVID-19 (1.0 en 2.0). Wat we wel weten is dat een groot aantal organisaties met het versneld implementeren van met name beeldschermzorg aan de slag zijn gegaan na honorering van hun SET COVID-19 (1.0 en 2.0) aanvraag. Dat heeft geleid tot een toename van 91 SET COVID-19 1.0 projecten (van de 460 geaccepteerde aanvragen) en 804 SET COVID-19 2.0 projecten (van de 909 geaccepteerde aanvragen); figuur rechts.



Gezien het feit dat het onlineleernetwerk de ruggengraat is van het SET-up programma hebben we specifiek de gebruikscijfers van dit onlinenetwerk geanalyseerd. De gegevens laten zien dat het aantal gebruikers binnen het onlinenetwerk sterk fluctueerde over de afgelopen jaren. Er was een opvallende toename in de paginaweergaven en unieke bezoekers van de online community halverwege 2021, waarschijnlijk samenhangend met de SET COVID-19 regeling. Na deze piek varieerde de



paginaweergaven tussen de 2.267 en 4.690 en de unieke bezoekers tussen de 206 en 488. Als we de unieke bezoekers (Figuur 3) vergelijken met het aantal in het netwerk (Figuur 1) is eind 2021 34%, eind 2022 57% en in 2023 wederom 57% van de deelnemers een unieke bezoeker. Een unieke bezoeker betekent het aantal verschillende personen dat op het onlineleernetwerk heeft ingelogd. Voor eind 2020 hebben we geen gegevens over de unieke bezoekers.



Figuur 3: Paginaweergaven en bezoekers van het onlineleernetwerk. Linker verticale as betreft aantal pageviews en rechter verticale as aantal unieke bezoekers

## Evaluaties van de activiteiten

Om de waardering voor het SET-up programma te bepalen, hebben we de evaluaties van activiteiten onderzocht. Deelnemers werd direct na een activiteit (en eventueel later per mail) gevraagd het evaluatieformulier in te vullen. Dit heeft kunnen leiden tot een selectiebias, aangezien actieve en tevreden en ontevreden deelnemers mogelijk eerder geneigd zijn een evaluatie in te vullen, dit kunnen we echter niet controleren. Vanwege de grote diversiteit aan activiteiten, aantal deelnemers en respons per evaluatie hebben we de activiteiten geclusterd in vier categorieën; fysieke bijeenkomsten, innovatieclusterbijeenkomsten, online- en verdiepingsbijeenkomsten. Voor alle clusters geldt dat de activiteiten een goede waardering krijgen van gemiddeld 7,8 of hoger, met een jaarlijks gemiddelde waardering van minimaal 7,4 (Tabel 1).

Tabel 1: Gemiddelde waardering van de SET-up activiteit per jaar van 2020-2023 (links) en opgedeeld per activiteitcluster (rechts)

Cluster	Gemiddelde waardering	Aantal activiteiten*	Response rate
Fysieke bijeenkomsten	8,0	2	36
Innovatieclusters	7,9	12	20**
Onlinebijeenkomsten	7,8	37	171**
Verdiepingsbijeenkomsten	7,8	23	122

Jaar	Gemiddelde waardering	Aantal activiteiten*	Aantal Verschillende clusters (max. 4)	Response rate
2019	7,4	6	3	5**
2020	8,0	27	3	123**
2021	7,7	22	4	121
2022	8,0	16	4	87
2023	8,3	3	2	17

\*Aantal activiteiten waar een evaluatie van beschikbaar was

\*\* Niet altijd gedocumenteerd hoe vaak de vragenlijst is ingevuld. In 2019 en onlinebijeenkomsten was dit drie keer het geval, in 2020 en innovatiecluster één keer.

Naast de cijfermatige waardering kregen respondenten ook de gelegenheid om sterke en zwakke punten van de SET-up activiteiten te beschrijven. Gestructureerde analyse hiervan laat het volgende beeld zien:

Sterke punten van de SET-up activiteiten:

- Deelnemers waarderen de goede interactie, met veel open gesprekken en onderlinge kennisdeling
- De activiteiten en bijeenkomsten zijn een fijne plek voor ontmoeting en voor het delen van ervaringen uit de praktijk met andere SET-up deelnemers
- Duidelijke uitleg van de begeleider, coach of trainer tijdens de activiteiten over de onderwerpen
- De inhoud van de activiteiten wordt als sterk beoordeeld

In het kader van verbeteringen van de SET-up activiteiten kwam naar voren:

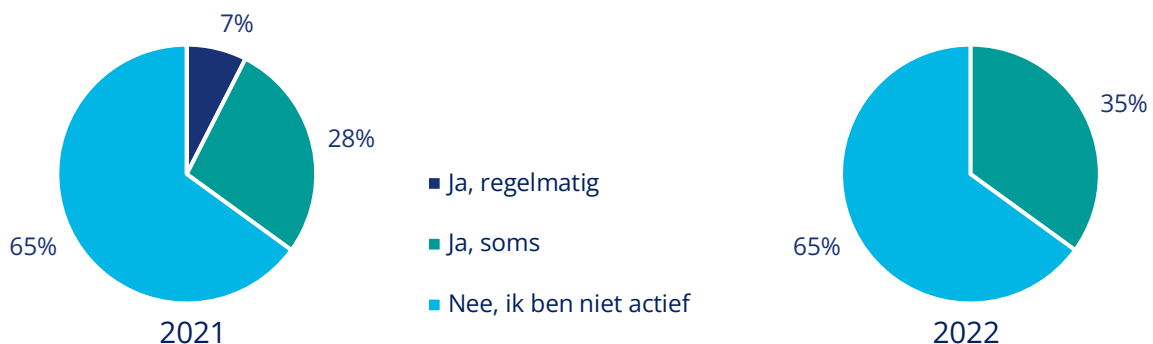
- Niet alle activiteiten of gedeelde kennis is altijd toepasbaar of relevant voor alle disciplines
- Te weinig vernieuwende informatie tijdens de activiteiten
- Deelnemers uiten regelmatig hun behoefte aan meer praktische handvatten

## Vragenlijst gebruikservaring

Eind 2021 en later in 2022, is door VitaValley een vragenlijst uitgezet over de gebruikservaring van het online SET-up leernetwerk. Deze vragenlijst - in 2021 ingevuld door veertig personen, in 2022 door twintig personen - richtte zich op zaken zoals de frequentie van inloggen, activiteiten binnen het netwerk, en de sterke en verbeterpunten van het SET-up programma.

### Actief op SET-up leernetwerk

Er zijn vier verschillende type community deelnemers: a) *creators*, gebruikers die berichten, blogs en andere inhoud creëren, b) *contributors*, gebruikers die reageren op, of commentaar geven op de inhoud c) *consumers*, gebruikers die uitsluitend kijken of inloggen om de inhoud en bijdragen te bekijken, d) inactieve deelnemers, gebruikers die geen actie in de gemeenschap ondernemen<sup>5</sup>. Aan respondenten werd gevraagd hoe actief ze zijn op het onlineleernetwerk. Met actief werd bedoeld: een vraag stellen, beantwoorden of berichten liken op het online SET-up leernetwerk. 65% van de deelnemers gaf aan dat ze niet actief deelnemen aan het netwerk (Figuur 4). Dat betekent overigens niet dat ze helemaal niet betrokken zijn, ze kunnen ook als *consumers* gebruik maken van het netwerk. Maar van deze 65% kunnen we op basis van de beschikbare data geen onderscheid maken tussen *consumers* en inactieve deelnemers. Aangezien deze gegevens gebaseerd zijn op zelfrapportage van activiteiten en door 3% van alle deelnemers in het netwerk in beide jaren zijn ingevuld, kunnen we geen definitieve conclusies trekken over de betrokkenheid in het onlineleernetwerk. Deze informatie dient voornamelijk om een indruk te geven.



Figuur 4: Cirkeldiagrammen met het antwoord op de vraag: "Ben je zelf actief op het online SET-up Leernetwerk?". Links worden de antwoordpercentages voor 2021 (n=40) en rechts voor het jaar 2022 (n=20) weergegeven.

### Frequentie gebruik onlineleernetwerk

Naast de mate van activiteit van de deelnemers op het online SET-up leernetwerk, is aan de deelnemers gevraagd hoe vaak ze gebruik maken van het onlineleernetwerk. 'Gebruik' betekent in deze context berichten lezen, berichten plaatsen, reageren op (nieuws- en/of tijdlijn) berichten en/of andere informatie lezen en/of downloaden. Circa de helft maakt tenminste maandelijks gebruik van het onlineleernetwerk, waarbij er in 2021 een duidelijk intensiever gebruik zichtbaar was. Het percentage SET-up deelnemers dat nooit inlogt stijgt van 5% in 2021 naar 35% in 2022 68% geeft geen specifieke reden om niet in te loggen. 13% geeft aan geen tijd te hebben om het online SET-up leernetwerk te

<sup>5</sup> Akar, E., & Mardikyan, S. (2018). User Roles and Contribution Patterns in Online Communities: A Managerial Perspective. SAGE Open.

gebruiken. 10% van de 'niet inloggers' zegt 'geen reden (lees: behoefte) te hebben' om in te loggen, van deze 10% geeft tweederde aan dat de subsidieperiode reeds was afgelopen (lees: het is niet meer relevant). Dit kan één van de verklaringen zijn voor de sterke toename van de gekozen antwoordoptie 'nooit' bij de vraag naar het gebruik. Tenslotte valt op dat de gemiddelde waardering voor het onlineleernetwerk samenhangt met hoe vaak een deelnemer gemiddeld inlogt.

*Tabel 2: Percentage van het aantal keer dat SET-up deelnemers gebruik maken van het onlineleernetwerk In 2021 (n=40) en 2022 (n=20) en de gemiddelde waardering.*

	2021		2022	
	Percentage	Gemiddelde waardering	Percentage	Gemiddelde waardering
Nooit	5%	5,5	35%	6,9
1x gedaan, maar niet geborgd	2,5%	6	5%	7
Ad-hoc	2,5%	7	-	-
Minder dan 1 keer per maand	17,5%	6,1	15%	7
Ongeveer 1 keer per maand	22,5%	7,2	5%	7
Ongeveer 1 keer per twee weken	30%	8,1	35%	8
Ongeveer 1 tot 3 keer per week	15%	8	5%	8
Recent mee gestart	2,5%	8	-	-

## Enquête

Naast de analyse van de beschikbare data en bronnen van VitaValley hebben we een online enquête uitgezet onder de deelnemers van SET-up. Deze enquête bestond uit vragen over de meerwaarde en impact van SET-up, relevante thema's en waarderingen en verbeterpunten voor het SET-up programma. De enquête is ingevuld door 29 SET-up deelnemers. Hieronder tonen we de resultaten waarbij we opmerken dat de percentages soms oplopen tot boven de 100% bij vragen waar meerdere antwoorden per respondent mogelijk waren. Daarnaast geven we in blauwe tekstvakken enkele opvallende of bijpassende quotes weer op basis van antwoorden die de deelnemers in open velden van de enquête hebben ingevuld.

### Onderdelen met meeste impact

Aan de respondenten werd gevraagd welke onderdelen de meeste impact hebben gehad voor hen als deelnemer. Er zit weinig variatie in de antwoorden en uit de respons blijkt dat bijna elk onderdeel door ten minste tien respondenten als impactvol werd beschouwd. Het onderdeel dat het vaakst aangemerkt wordt als impactvol door (zestien) respondenten is de antwoordoptie 'Onlinebijeenkomsten over specifieke onderwerpen' (55%). Dit onderdeel wordt opgevolgd door 'De mogelijkheid tot het stellen van vragen en interactie via het onlineleernetwerk' en de 'Bibliotheek op het onlineleernetwerk met informatie over de thema's' die beide door dertien respondenten worden genoemd (45%) (Figuur 5).



Figuur 5: Staafdiagram met een illustratie van de activiteiten met de meeste impact voor SET-up deelnemers. Dit was het antwoord op de vraag "Welke onderdelen van het SET-up programma hebben de meeste impact gehad op jou als deelnemer?". Deelnemers konden meerdere antwoordopties aanklikken.

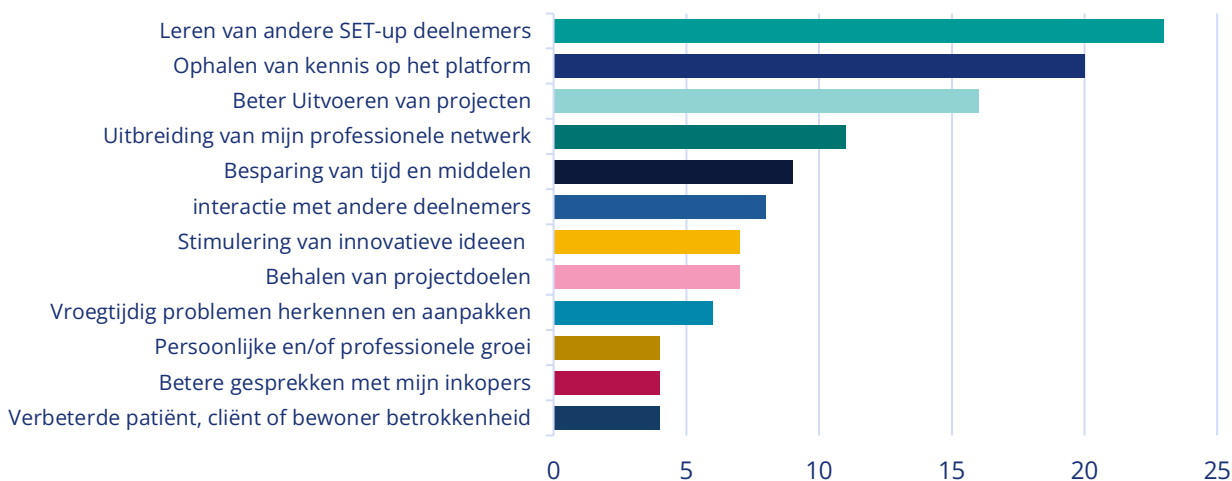
#### Quotes:

*"De fysieke bijeenkomsten waren voor mij heel waardevol, ik heb hier veel kennis opgedaan en contacten kunnen leggen"*

*"Veel info te vinden via het platform. Dat geeft aanknopingspunten om zelf verder te komen"*

#### Meerwaarde elementen

Met betrekking tot de elementen van het SET-up programma met de meeste meerwaarde hebben 'Leren van andere SET-up deelnemers' (79,3%) en 'Ophalen van kennis op het platform' (69%) de hoogste score (Figuur 6). Dit komt goed overeen met het aanvankelijke doel van het SET-up programma, namelijk het versterken van de onderlinge verbinding en het bijdragen aan kennisdeling tussen de deelnemers van SET-up. Elementen die volgens de respondenten minder hoog scoren zijn 'Persoonlijke en/of professionele groei', 'Betere gesprekken met mijn inkopers' en 'Verbeterde patiënt, cliënt of bewoner betrokkenheid' allen door vier respondenten aangemerkt (Figuur 5).



Figuur 6: Staafdiagram met de elementen die de hoogste meerwaarde hadden volgens de respondenten aan de hand van de vraag "Welke onderdelen van het SET-up programma hebben de meeste impact gehad op jou als deelnemer?". Meerdere antwoorden per respondent waren mogelijk met een maximum van zes.

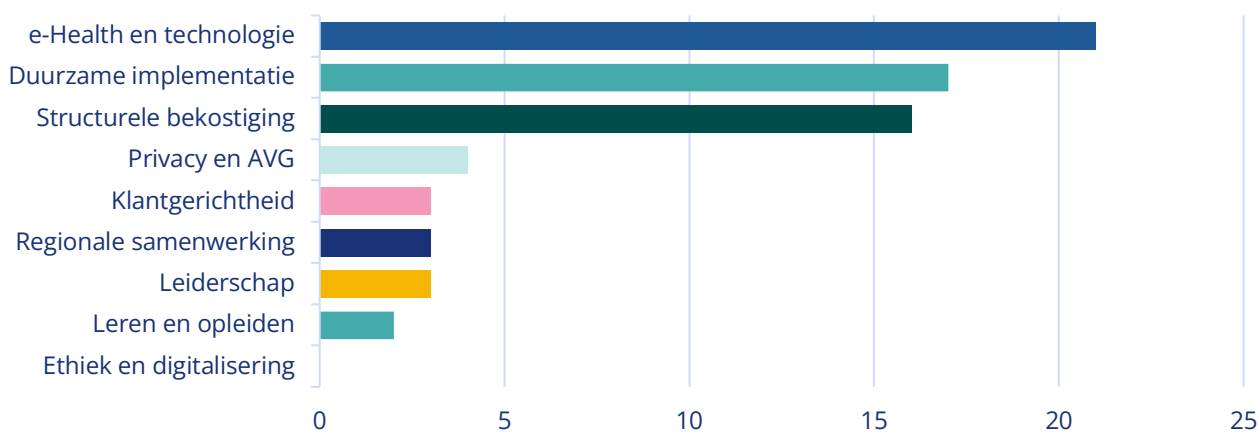
#### Quotes:

*"Op het forum kan je wel veel informatie vinden, echter mis ik het delen van informatie met andere organisaties. Ik ben er nog niet uit of dit de plek is waar ik nu mijn informatie kan vinden of halen."*

*"Inhoudelijk voor het project heb ik weinig gebruik gemaakt van het netwerk, wel voor verdere verdieping voor andere innovaties of het proces van innoveren."*

#### Waardering van de thema's

Binnen het SET-up programma wordt gewerkt met themamaanden; elke maand staat een thema centraal dat op verschillende manieren aandacht krijgt. Er zit een groot verschil tussen de meerwaarde van de verschillende thema's voor de respondenten. Er is een duidelijke top drie. De thema's die door de meeste deelnemers als waardevol zijn aangemerkt, zijn: 'E-health en technologie' (72,4%), 'Duurzame implementatie' (58,6%) en 'Structurele bekostiging' (55,2%). Het daaropvolgende thema 'Privacy en AVG' is door vier van de 29 respondenten (13,8%) als waardevol aangemerkt, 'Ethiek en digitalisering' (0%) geen enkele keer en 'Leren en opleiden' (6,9%) twee keer (Figuur 7).



*Figuur 7: Staafdiagram die de antwoorden van de respondenten weerspiegelt op vraag "Welk(e) thema(s) was/waren voor jou het meest van waarde binnen het SET-up programma?". Meerdere antwoorden per respondent waren mogelijk, met een maximum van drie.*

### Kwalitatieve impact

Om op een andere manier naar de impact te vragen hebben we de volgende vraag gesteld: "Hoe zou het ontbreken van het SET-up programma de implementatie van jouw SET project hebben beïnvloed?". Deze vraag gaf ruimte voor een open antwoord en was optioneel. Negen respondenten (31%) hebben deze vraag niet beantwoord, twee gaven ze aan dat ze het moeilijk te bepalen vonden.

Vijf (17,2%) respondenten merkten op dat zonder het SET-up programma de implementatie waarschijnlijk weinig beïnvloed zou zijn. In verschillende bewoordingen geven ze aan dat ze de eHealth-toepassing zelfstandig binnen de eigen organisatie hebben geïmplementeerd en niet veel uit het programma hebben gehaald. Desondanks waardeerde één van deze respondenten het SET-up programma met een 6 en de andere vier met een 7 of 8. Dit illustreert dat tevredenheid over het programma hoog kan zijn, ook als mensen weinig (persoonlijke) impact ervaren.

Veertien respondenten (48,3% van het totaal, 73,6% van hen die deze vraag heeft beantwoord) geven aan dat SET-up positief heeft bijgedragen aan de implementatie van e-health thuis. Ze geven aan dat zonder het SET-up programma:

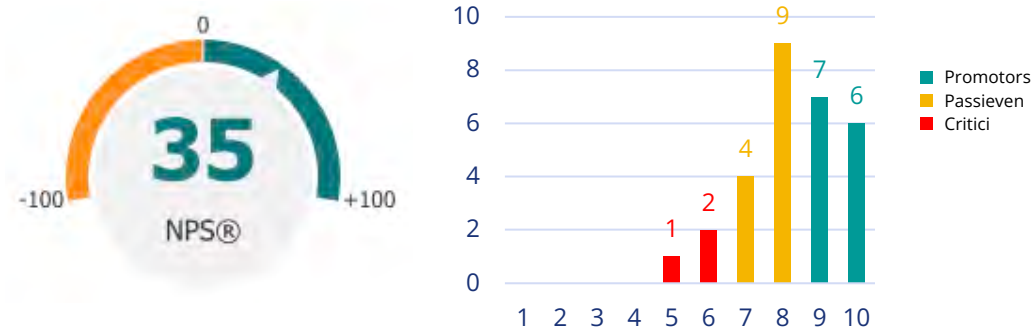
- Ze meer zelf hadden moeten uitzoeken en 'wiel zelf uit (hadden) moeten vinden'
- De implementatie (waarschijnlijk) (veel) langer had geduurd en de kwaliteit minder goed was geweest
- De opschaling minder snel zou zijn gegaan
- Ze minder hadden geleerd van andere organisaties die met hetzelfde bezig zijn (geweest). Door dit van elkaar leren kun je sneller door het project heen.
- Ze meer tijd kwijt waren geweest en de kans op dubbel werk/inefficiëntie groot was geweest
- Ze waardevolle kennis(deling) zouden zijn misgelopen

### Tevredenheid en Net Promotor Score

In twee van de laatste drie gesloten vragen van de enquête hebben we gevraagd om het SET-up programma te scoren op basis van tevredenheid en waarschijnlijkheid tot aanbeveling (Net Promotor

Score (NPS)). Waarbij de NPS aangeeft hoe waarschijnlijk het is dat respondenten SET-up aanbevelen aan andere organisaties/gebruikers die starten met een SET-project<sup>6</sup>.

Voor het SET-up programma geldt op basis van de 29 enquêterespondenten er een verdeling is van dertien promotors (44,8%), dertien passieven (44,8%) en drie critici (10,3%) een NPS van 35. Dat betekent dat SET-up goed scoort en waarschijnlijk vaker actief gepromoot dan bekritiseerd wordt (Figuur 8).



Figuur 8: Net Promotor Score (NPS). De rechter grafiek illustreert de gegeven scores.

In combinatie met een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,8, kunnen we vaststellen dat deelnemers over het algemeen (zeer) tevreden zijn over SET-up. Een kleine kanttekening hierbij is dat ook hier selectiebias op de loer ligt; enquêterespondenten zijn vermoedelijk bovengemiddeld actieve deelnemers aan het SET-up programma, waardoor er sprake kan zijn van een vertekend beeld.

### Verbeteringen SET-up programma

Naast het meten van tevredenheid zijn we geïnteresseerd in mogelijke verbeteringen van het SET-up programma. Op de vraag "Wat zou je graag verbeterd zien aan het SET-up programma?" zijn vijftien suggesties aangedragen. Twee keer is geantwoord "kan ik nog niet aangeven", drie keer "geen verbeteringen", en negen keer is de vraag niet ingevuld. Dus ongeveer de helft (48,2%) benoemt geen concrete verbeterpunten voor het SET-up programma.

Van de vijftien respondenten met suggesties kwamen de volgende verbetervoorstellen naar voren:

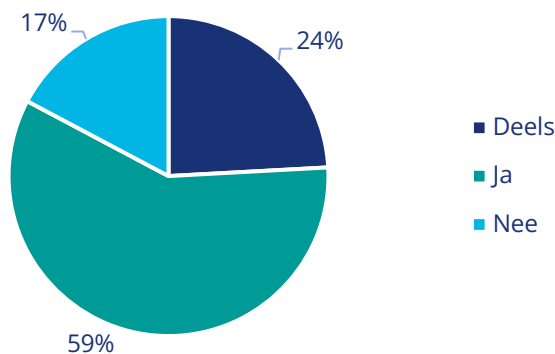
- Een efficiënter en meer geïntegreerd systeem, zoals een dashboard
- Het programma is nu tekstgericht; meer beeldmateriaal zou het toegankelijker maken
- Samenwerkingsverbanden en groepsvormen meer stimuleren, vooral tussen projectleiders en regionaal
- Inspiratie halen uit buitenlandse technologieën of zorgvormen
- Meer inclusiviteit door anderen buiten de SET-projecten te betrekken
- Grotere betrokkenheid van zorgverzekeraars en gemeenten
- Meer actieve deelnemers
- Beter aansluiten op andere domeinen, zoals sociaal domein en revalidatie

<sup>6</sup> Respondenten worden ingedeeld in drie groepen: promotors (score van 9 of 10), passieven (7 of 8) en critici (0 tot 6). Passief tevreden zullen weinig impact hebben op de loyaliteit van de gebruikers, deze zullen niet actief promoten maar ook geen negatieve impact opleveren. De promotors en criticasters zijn meer van belang; zij zullen actief promoten of bekritisieren. Een NPS score wordt berekend door % promotors - % critici en verschilt per bedrijfstak. Theoretisch gezien is elk cijfer boven de '0' goed' en boven de '50' is uitstekend. [Reichheld, 2003]



## Bijdrage SET-up aan andere e-health implementaties

Tenslotte is de respondenten gevraagd of het SET-up programma heeft bijgedragen aan de implementatie van andere e-health initiatieven buiten de SET om. Meer dan de helft van de respondenten beantwoordt deze vraag met 'Ja' (59%), ten opzichte van één op de zes die met 'nee' antwoordt (figuur 9). Aanvullende toelichtingen van respondenten bij deze vraag; 'Ja, met dank aan de vele tips die gedeeld worden', 'het gedachtegoed dat is ontstaan tijdens SET-up en de opgedane kennis is mee te nemen naar andere projecten'. Dit impliceert dat SET-up ook na en naast de SET-implementatie voor een groot deel (83%) van de respondenten nog (deels) van waarde is (geweest) bij andere e-health implementaties of (innovatie)projecten.



Figuur 9: Cirkeldiagram met het antwoord op de vraag "heeft SET-up bijgedragen bij andere e-health implementaties?".

## Interviews

In totaal zijn elf interviews gevoerd met verschillende mensen, met betrokkenen vanuit VitaValley, VWS, ZonMw, Vilans en voornamelijk met gebruikers van SET-up. Deze interviews hebben verdiepende inzichten opgeleverd over de waarde van het SET-up programma.

Een overzicht van de belangrijkste uitspraken/inzichten over de (meer)waarde van SET-up:

- Verbinding met andere projectleiders in heel Nederland is tot stand gekomen door het SET-up programma, waarbij er veel kennis wordt uitgewisseld onderling.
- In de SET-up community en vanuit de organisatie (VitaValley) is veel persoonlijke aandacht voor deelnemers.
- Zeker tijdens/door fysieke bijeenkomsten bouw je echt een band op met anderen/gelijkgestemden.
- Het delen van knelpunten en hobbels met gelijkgestemden in een veilige sfeer, waardoor mensen zich kwetsbaar (durven) opstellen en er herkenning is bij elkaar. Het (van elkaar) leren staat voorop.
- Dankzij het contact met anderen en het onderling delen van 'faalverhalen' leer je van elkaars ervaringen, 'fouten' en valkuilen.
- Soms is zelfs sprake van een soort 'early-warning system', waardoor je wordt behoed voor bepaalde misstappen of miskopen.

- Dankzij SET-up krijg je praktische handvatten om het implementatieproces soepel en snel te doorlopen.
- Binnen SET-up is veel kennis gegenereerd die heel waardevol is voor implementatiebegeleiders en projectleiders
- Heeft geholpen om de innovatie leercurve snel(ler) te doorlopen, dankzij een community of practice.
- In algemene zin, en op basis van bovenstaande (meer)waarde, geven geïnterviewden aan dat een programma als SET-up kan bijdragen aan het tegengaan van maatschappelijke (geld)verspilling.

Ook uitdagingen en knelpunten komen naar voren tijdens de interviews:

- De mate van onderlinge interactie op het onlineleernetwerk bleef meer achter dan verwacht.
- Deelnemers houden (soms) de kaarten tegen de borst en/of maken niet optimaal gebruik van het platform.
- Er bestaan op dit moment veel andere netwerken en alternatieven voor implementaties in de zorg, waaronder: ZorgvoorBeter, Vilans, Zorg&ICT, Anders werken in de Zorg, Vliegwielfcoalitie. De informatie van SET-up is dus soms ook op andere plaatsen te verkrijgen. Tegelijkertijd is niet altijd duidelijk welk platform of netwerk precies past bij specifieke vragen/behoefte ten aanzien van (e-health) implementaties.
- Voor meer ervaren projectleiders biedt SET-up minder waarde dan voor nieuwe deelnemers. Dat betekent ook dat er soms veel wordt gevraagd van de meer ervaren innovators, terwijl zij er zelf minder uit halen.
- SET-up bestaat nu bijna vijf jaar, dat betekent dat voor deelnemers die al langer in het netwerk zitten er herhaling/verzadiging kan optreden en de meerwaarde afneemt.

Op basis van de knelpunten geven geïnterviewden ook suggesties voor de toekomst van SET-up (of vergelijkbare ondersteuningsprogramma's):

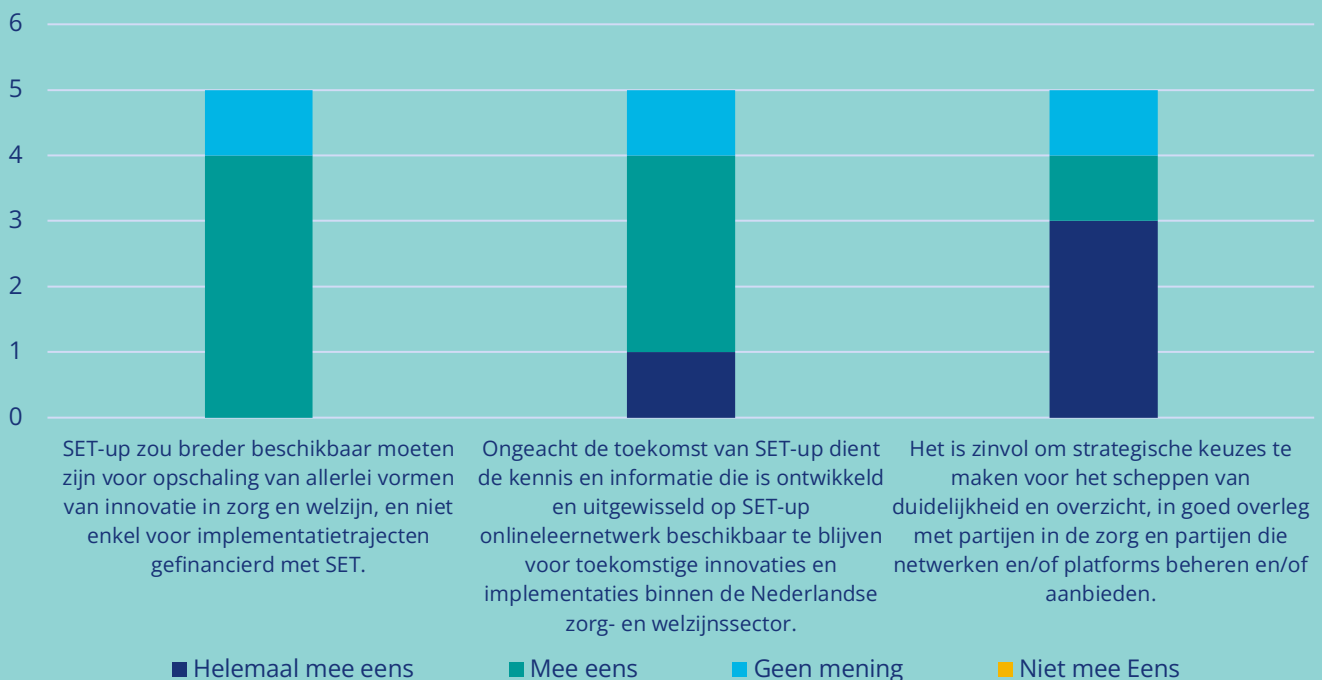
- Meer organiseren en faciliteren van direct live contact met andere deelnemers van het SET-up programma.
- Het aanbod moet continu worden afgestemd op de behoefte aan ondersteuning in de praktijk. Dit wordt gezien als een taak van de overheid én van de organisatie van het betreffende ondersteuningsprogramma.
- Gericht aanbod ontwikkelen en matchen van deelnemers en organisaties op basis van respectievelijk ervaringsniveau en innovatievolwassenheid.
- Beschikbaarheid van een dergelijk ondersteuningsprogramma voor allerlei andere e-health/innovatie implementaties in zorg en welzijn, in plaats van gericht op één specifieke subsidie/regeling.
- Idealiter blijft de in het kader van SET(-up) opgedane/ontwikkelde kennis behouden, ongeacht of het SET-up ondersteuningsprogramma wordt beëindigd of de organisatie vanuit VitaValley stopt.
- Geïnterviewden geven aan dat er inmiddels zoveel verschillende innovatieplatforms voor kennisdeling en/of communities zijn, waardoor zij het overzicht zijn verloren. Zij spreken (in de gesprekken waar het ter sprake kwam unaniem) de behoefte uit om van de huidige losstaande platforms toe te werken naar een ecosysteem van, of verregaande samenwerking tussen, de diverse platforms, om duidelijkheid te bieden aan organisaties en gebruikers. Zodat zij weten waar ze met welke vraag of behoefte terecht kunnen.

## Enquête Zorgverzekeraars

Vanwege de doelstellingen en thema's 'structurele inbedding' en 'duurzame bekostiging', hebben we – na analyse van zowel de enquête onder SET-up gebruikers en de interviews - ook het perspectief van de zorgverzekeraars nog meegenomen in de impactanalyse. De enquête is uitgezet met de verwachting dat maximaal tien personen de vragenlijst zouden invullen. Hen is namelijk gevraagd de vragenlijst alleen in te vullen als zij afgelopen jaren betrokken zijn geweest bij, of bekend zijn met SET dan wel SET-(up). De enquête is uiteindelijk door vijf respondenten ingevuld.

De eerste vier vragen hielden verband met de uitkomsten uit de analyse van de enquête onder SET-up deelnemers, zoals het 'sneller doorlopen van het traject', 'zelf het wiel uitvinden', 'kwaliteit van het implementatieproces', 'van elkaar leren' en 'beschikbaarheid van kennis'. Op basis van de antwoorden komt naar voren dat zorgverzekeraars vaak niet goed bekend zijn met het ondersteuningsprogramma SET-up. Met betrekking tot de impact van SET-up voor zorgaanbieders en specifiek SET-projectleiders kan de meerderheid van de respondenten dus ook geen inschatting maken; viermaal werd de antwoordoptie "ik heb geen idee" gekozen, één respondent schatte in dat de impact van SET-up "Niet groot/niet klein" is.

De laatste vier vragen waren meer gericht op de beschikbaarheid en toekomst van SET-up en de infrastructuur van dergelijke programma's en platforms (Figuur onder). Geen enkele keer is "Niet mee eens" of "helemaal niet mee eens" ingevuld; hieruit maken we op dat respondenten het eens zijn over het feit dat SET-up breder beschikbaar moet worden, de informatie (breed) beschikbaar moet blijven en het zinvol is om strategische keuzes te maken in de inrichting van de innovatie infrastructuur.



## Duiding en Conclusie

### Duiding

Het SET-up programma is gebruikt door 88% van de organisaties met een gehonoreerd SET project. Op basis van ons onderzoek kunnen we vaststellen dat de meerderheid van deze SET-up deelnemers het SET-up ondersteuningsprogramma positief waardeert. Dit blijkt zowel uit de evaluaties van activiteiten, antwoorden van respondenten op de enquête en de uitgevoerde interviews, waarbij we willen opmerken dat er sprake kan zijn van een vertekend beeld vanwege mogelijke selectiebias.

De ervaren toegevoegde waarde komt op verschillende manieren in dit onderzoek naar voren. Bijna driekwart (73,6%) van de enquêterespondenten die de betreffende open vraag beantwoordt heeft, erkent de toegevoegde waarde van SET-up bij de SET-implementatie. Voornamelijk versneld implementeren, minder zelf het wiel uitvinden en ervaringen delen met gelijkgestemden, zijn factoren die genoemd worden en door de tevreden deelnemers als waardevol worden bestempeld in zowel de enquête als de interviews. Daarnaast is leren van anderen en vergaren van kennis een overwegend positief aspect voor de respondenten van de activiteitenevaluaties en de enquête, en van de geïnterviewde deelnemers.

Op basis van de algehele analyse en interviews lijkt de impact van SET-up afhankelijk te zijn van de betrokkenheid en commitment van een deelnemer. Voor deelnemers die actief betrokken zijn bij activiteiten en op het onlineleernetwerk, zoals via het stellen van vragen of het aangaan van onderlinge interactie, heeft SET-up een grotere meerwaarde (gehad) dan voor deelnemers die niet of nauwelijks actief deelnemen aan SET-up activiteiten of het leernetwerk.

Uit de evaluaties en interviews blijkt dat SET-up voor 'ervaren' implementatiebegeleiders en projectleiders minder waarde heeft vergeleken met hun collega's met weinig tot geen ervaring. Die laatste groep ziet het juist als voordeel dat ze met elkaar in één community zitten. Binnen met name de eerste groep bestaat juist een sterke behoefte aan differentiatie op basis van ervaringsniveau. Tot slot komt uit dit onderzoek de behoefte naar voren aan één ecosysteem van verschillende soorten platforms die zich begeven op het gebied van innovaties en implementaties in zorg en welzijn.

### Conclusie

Mede doordat er geen indicatoren zijn gehanteerd of gemeten om het effect van SET-up op het succes van SET-implementaties vast te stellen, is het onderzoek naar de impact van SET-up een uitdaging gebleken. De kwantitatieve analyses in dit onderzoek scheppen context, maar alleen **de kwalitatieve analyses laten zien dat SET-up voor een groot deel van de** (in dit onderzoek betrokken) **SET-up deelnemers een waardevolle bijdrage heeft geleverd aan het implementeren van hun 'e-health voor langer thuis' traject.** We benadrukken dat het daarbij om persoonsafhankelijke, 'ervaren impact' gaat. De ervaring van SET-up deelnemers met innoveren/implementeren en hun betrokkenheid (actieve deelname) bij SET-up, zijn bepalende aspecten die de ervaren impact sterk beïnvloeden.

De meerwaarde van SET-up voor deelnemers kan als volgt worden gespecificeerd en zou ook voor andere/toekomstige ondersteuningsprogramma's als potentiële impact of meerwaarde kunnen gelden:

- a) Het kan helpen de innovatieleercurve snel(ler) te doorlopen.
- b) Het kan de kwaliteit van je innovatie/implementatie(proces) sterk verbeteren
- c) Door onderlinge afstemming en het elkaar voorleggen van vragen, twijfels of faalverhalen; kan het je behoeden voor eventuele missers of valkuilen.
- d) Het draagt bij aan het leren van elkaars ervaringen. Waardoor iemand die nieuw is in de community gebruik kan maken van de geleerde lessen van anderen.
- e) Het kan zorgen dat je minder zoekende bent en 'het wiel niet opnieuw hoeft uit te vinden'

## Suggesties en inzichten

Uit interviews, enquêtes en vragenlijsten komen verschillende suggesties naar voren. Deze zijn mogelijk bruikbaar voor het verbeteren van het SET-up programma en eventueel voor allerhande toekomstige subsidieregelingen en aanverwante ondersteunings-programma's. Dit waren de belangrijkste suggesties:

- Het bieden van ondersteuning bij (SET) subsidieaanvragen.
- Meer live en direct contact zou van meerwaarde kunnen zijn voor de onderlinge verbinding en kennisdeling.
- Duidelijkheid scheppen over de doelen en inhoud voorafgaand aan bijeenkomsten, zodat men beter kan inschatten wat men kan verwachten en of deelname zinvol is of vooral veel 'herhaling'/'oud nieuws' bevat.
- Eenzelfde opzet van het programma, maar dan breder, voor verschillende soorten innovatie-/implementatietrajecten, niet specifiek voor alleen SET gehonoreerde projecten.
- Toewerken naar een ecosysteem van, of verregaande samenwerking tussen diverse andere netwerken en platforms op het gebied van kennis, ondersteuning en interactie bij (e-health) innovatie en implementatie in zorg en welzijn.
- Het samenbrengen van regionale partijen die zich met vergelijkbare initiatieven en/of vraagstukken bezighouden.
- Inspanningen van VWS en ZonMw om onderzoek naar impact van ondersteuningsplatforms en -programma's (zoals SET-up) te faciliteren. Bijvoorbeeld via 0-metingen en/of informatieverzameling over de situatie binnen een organisatie voorafgaand aan de implementatie(ondersteuning) en daarna.

In de afgelopen jaren is een aanzienlijke hoeveelheid waardevolle informatie verzameld en opgenomen in het SET-up programma. Deze informatie is relevant voor deelnemers tijdens, maar voor een deel ook na de implementatie (83%, zie Figuur 9). Gezien de tijd en moeite die er in het netwerk is gestoken vanuit zowel VitaValley als de deelnemers zou het zonde zijn als de opgedane kennis verloren gaat. Daarnaast geven de deelnemers aan dat ze de informatie of opgedane kennis ook bruikbaar achten voor andere innovaties dan e-health thuis projecten (Figuur 9). Dit sluit aan op onze overweging om de opgedane kennis breder beschikbaar te maken dan alleen voor SET subsidie gebruikers.

Eén van de belangrijkste suggesties die wij daarom naar aanleiding van dit onderzoek willen doen is dat – ongeacht de toekomst van SET-up – het van groot belang is dat de opgebouwde informatie en kennis in ieder geval beschikbaar blijft voor toekomstige innovaties/implementaties binnen de Nederlandse zorg- en welzijnssector. Dat geldt ook voor de community of practice, dat wil zeggen: de actieve deelnemers op het onlineleernetwerk.

Tot slot willen we benadrukken dat het van groot belang is om een goed beeld te vormen van alle in Nederland aanwezige (kennis)platforms, netwerken en communities met betrekking tot innovaties en implementaties in de zorg. In de afgelopen jaren is deze infrastructuur gegroeid, waardoor verschillende (en gelijksoortige) kennis, informatie en communities op verschillende platforms aanwezig zijn. Dit punt wordt meermaals genoemd en onderschreven door respondenten en geïnterviewden (ook in de enquête onder zorgverzekeraars). Het lijkt ons daarom zinvol dat het ministerie van VWS in gesprek gaat met brancheverenigingen, kennisinstututen, zorgaanbieders en (later) met partijen die dit soort netwerken en/of platforms beheren en/of aanbieden. Allereerst om overzicht te scheppen en vervolgens om

strategische keuzes te maken voor de toekomst. Die keuzes moeten ertoe leiden dat een ecosysteem kan ontstaan van op elkaar afgestemde initiatieven ter ondersteuning van effectieve implementaties, opschaling en inzet van (e-health) innovaties thuis en in zorg en welzijn.