

HET VERANDERENDE CONSUMENTENGEDRAG ZAL HET ZORGLANDSCHAP VAN MORGEN BEPALEN

DE TOEKOMST IN EIGEN HANDEN

Internet heeft de wijze waarop we producten en diensten kopen, relaties aangaan en contacten onderhouden radicaal veranderd. Sectoren hebben hierdoor moeten transformeren om aan de nieuwe wensen en eisen van de consument te kunnen voldoen. In de zorg zijn de door de consument gedreven veranderingen tot op heden relatief beperkt gebleven. Maar ook in deze sector zal de consument haar invloed in de komende tijd doen gelden.



BART GÖTTE
Commercieel
Directeur, Market-
Response markt-
onderzoeksbureau

Denken in toekomstbeelden gaat gepaard met weerstanden, ongelooft en blinde vlekken. Niet zo vreemd, want het menselijk brein heeft moeite met het verwerken van veranderingen. Vooral als deze veranderingen niet lineair verlopen maar exponentieel, doordat ze ontstaan uit diverse convergerende trends.

De toekomstige consument zal de zorg even snel als onverwacht en radicaal beïnvloeden. Niet alleen omdat ze technologische ontwikkelingen steeds sneller omarmt en zich mondiaal beweegt in het voorzien van haar behoeften. Maar ook omdat ze minder moeite heeft met het bijstellen van gewoonten, normen en waarden dan vaak wordt verondersteld.

De wijze waarop consumenten in amper vijf jaar tijd de grenzen van privacy hebben opgerekt, getuigt hiervan. Toekomstbeelden van het massaal en zonder gêne delen van persoonlijke verhalen, foto's en filmpjes had nog geen 10 jaar geleden tot verbijstering en afschuw geleid. Vandaag de dag is dit gedrag echter door velen geaccepteerd en wordt het nut ervan onderkend.

Inzicht in de handelingen en drijfveren van toekomstige consumenten vraagt dan ook om een *open mind*, waar mogelijk-

heden worden verkend in plaats van beoordeeld of veroordeeld. Kennis van de veranderende context is daarbij een belangrijk startpunt.

>> Zelfregistratie en zelfdiagnose

Eén van de ontwikkelingen die het gedrag van de consument op gezondheidsgebied zal beïnvloeden is het steeds groter wordende aanbod van zelfregistratie- en zelfdiagnose-mogelijkheden. Vanuit de consumer electronics sector wordt de latente behoefte gevoed om lichamelijk en geestelijk welzijn te meten, monitoren en optimaliseren. De zelfregistratie-apparaten zijn doorgaans klein, fraai vormgegeven, eenvoudig te bedienen, draadloos en betaalbaar. Het huidige pallet van apparaten die basisparameters als temperatuur, hartslag, stappen, gewicht en vetpercentage meten, wordt uitgebreid met meer geavanceerde instrumenten.

Een voorbeeld hiervan is de recent gelanceerde 'Zeo personal sleep coach' (www.myzeo.com): een soort wekkerradio die via een hoofdband het slaappatroon registreert. Naast de basisresultaten op de Zeo kan de data ook via het web ge-upload worden. De consument

kan zichzelf vervolgens vergelijken met anderen en krijgt er gepersonaliseerde adviezen voor terug. Resultaat? Een betere nachtrust.

De bevoegdheid van (gezonde) consumenten en de uiteenlopende mogelijkheden voor zelfregistratie komen tot uiting op de community website 'The Quantified Self' (<http://quantifiedself.com>). Hier verenigt zich de groeiende groep consumenten die even gedisciplineerd als gemotiveerd zichzelf in getallen uitdrukt en analyseert. De resultaten, ervaringen, en suggesties worden op levendige wijze online en offline met elkaar gedeeld.

>> Mobiel internet

De zelfregistratie-apparaten zullen naar verwachting in de aankomende jaren gekoppeld worden aan superphones zoals de iPhone of Google Android en andere *smart devices* zoals de recent gelanceerde iPad. Zij vormen als het ware een hub tussen het registratie-apparaat en het internet. Veel telefoons hebben al zelfregistratiemogelijkheden, maar kunnen worden verrijkt door het sterk groeiende aanbod van applicaties voor de superphones.

Het huidige aanbod richt zich nog met name op het faciliteren van dagboekregistraties en personal coaching. Met de superphone op zak wordt *real time monitoring* echter een stuk eenvoudiger en zijn de toepassingsmogelijkheden legio.

Het zal niet lang duren voordat artsen geconfronteerd worden met patiënten die de anamnese initiëren of aanvullen met de eigen verzamelde basisparameters en analyses. De superphone wordt daarmee de drager van het *personal health record* waar de consument het beheer over voert. De diagnosevraag is, in de ogen van de consument, reeds beantwoord. Van de zorgverlener wordt direct behandelingsverlangt.

In de nabije toekomst zal in de praktijk de diagnose niet zomaar worden overgenomen. Echter, als deze ontwikkeling doorzet, zal onder de online diagnose platformen snel het kaf van het koren worden gescheiden. Erkenning wordt via keurmerken geformaliseerd en zowel de consument als de zorg-

>> Het zal niet lang duren voordat artsen geconfronteerd worden met patiënten die de anamnese initiëren of aanvullen. <<

verzekeraar voeren de druk op naar de zorgverlener om redenen van gemak en kostenreductie.

>> Sociale netwerken

De betekenis en het gebruik van data die via zelfregistratiesystemen en superphone-apps (applicaties) wordt verkregen krijgt een nieuwe impuls als ze wordt ingebed in sociale media. De *search & share* rol van deze platformen bieden consumenten de gelegenheid gezondheidsparameters te benchmarken. Ook worden relaties tussen consumenten gefaciliteerd op basis van bijvoorbeeld demografische en levensstijlkenmerken. De informatie uitgewisseld met 'gelijken' heeft als doel om elkaar te informeren, te steunen en te motiveren.

Waar *social networking* principes worden toegepast, komen zowel innovatieve als verrassende toepassingen tot stand. Een van de meest persoonlijke basisparameters is de consument haar genetisch profiel. Momenteel biedt het bedrijf 23andMe (www.23andme.com) consumenten de mogelijkheid om buiten het reguliere zorgcircuit een analyse te doen op het genetisch risicoprofiel. Consumenten kunnen een speeksel-sample opsturen en enkele weken later via de website de resultaten bekijken. De consument krijgt zo een indicatie welke risico's ze loopt op een groot aantal aandoeningen. Op basis van deze resultaten krijgt de klant advies om haar levensstijl aan te passen of preventief haar gezondheid te laten monitoren op periodieke basis.

Het portfolio van 23andMe biedt ook nog een andere service: stamboomonderzoek. In de database die het bedrijf

opbouwt, kan gezocht worden naar naaste en verre familieleden waarmee vervolgens in een *social network*-omgeving contacten kunnen worden gelegd. Tevens wordt antwoord gegeven op de vraag waar in de wereld de oorsprong van de genen liggen, en welke migratiepaden zijn bewandeld door verre voorouders. Dat het stamboomonderzoek ook tot onverwachte en ongewenste resultaten kan leiden, wordt er op de website niet bij verteld.

Het businessmodel van 23andMe is intrigerend. Naast alle betalende consumenten, bouwt het bedrijf een enorme database van genetische profielen. Gekoppeld aan de persoonsinformatie en levensstijlkenmerken, ontstaat een schat aan data waar bijvoorbeeld de farmaceutische industrie haar voordeel mee kan doen. Of een dergelijke dienstverlening voor consumenten beschikbaar moet zijn, kan men zich afvragen. In de informatiewereld zijn grenzen echter niet te sluiten en maakt de consument haar eigen afweging.

>> Anticiperen

Consumenten hebben een uiteenlopend pallet aan (latente) behoeften. Ze willen langer gezond leven, ziektes voorkomen, beter presteren en sneller zich ontwikkelen. Maar ook plezier, nieuwsgierigheid of gemak zijn goede redenen voor de consument om de regie rondom gezondheid in eigen hand te nemen. Technologische ontwikkelingen, grenzeloze communicatie en snelle acceptatie van andere gebruiken, normen en waarden zullen de consument een stuur geven om zelf richting te gaan geven aan gezondheid.

Het begrijpen van de krachtige onderstroom van consumentgedrag maakt voorspellen nog steeds een hachelijke onderneming. Echter, als veranderend consumentgedrag dezelfde impact krijgt op de zorgsector als eerder op andere sectoren is snel anticiperen cruciaal. Luisteren, zien, en persoonlijk ondervinden wat zich reeds voltrekt buiten de grijze massa verruimt onze mentale kaders en stelt vooronderstellingen ter discussie, waardoor we als zorgentiteiten sneller kunnen acteren als dat noodzakelijk wordt. <<