



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Samenhang Communicatie Langdurige Zorg

Toelichting project

Platform IZO 10 maart 2017


Elke Buis

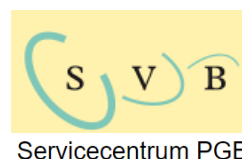
VWS DLZ

# Achtergrond en aanleiding 2016



Informatie over wet- en regelgeving en beleid wordt versnipperd aangeboden en is soms onvoldoende up-to-date of niet duidelijk genoeg. Niet iedereen wordt voldoende bereikt: denk aan ouderen en laaggeletterden.

- Directie Communicatie (DCo) wil het aantal websites verminderen
- DCo en AZ/DPC werken aan verbeterde Rijksoverheid.nl
- Directie Langdurige zorg (DLZ) wil de kwaliteit en samenhang in de informatie verbeteren 
- DLZ wil organisatie en beheer rondom websites verbeteren en communicatiekanalen stroomlijnen



Bereken uw eigen bijdrage

- Rekenprogramma voor zorg vanuit de Wlz
- Rekenprogramma voor ondersteuning vanuit de Wmo
- Rekenprogramma voor modulair pakket thuis
- Rekenprogramma voor een pgb Wlz

# Vorig jaar...



- Inventarisatie websites Langdurige Zorg
- Inventarisatie eigenaren en rollen
- Indeling in drie categorieën
- Interne bijeenkomsten en presentaties
- Afstemming met Dco over richtlijnen en aanpak
- Start afbouwen [www.hervorminglangdurigezorg.nl](http://www.hervorminglangdurigezorg.nl)

## OVERZICHT WEBSITES DLZ

### domeinnaam

**Project:** websites met een tijdelijk karakter behorend bij een programma, actie of project

[hervorminglangdurigezorg.nl](http://hervorminglangdurigezorg.nl)

[invoorzorg.nl](http://invoorzorg.nl)

[waardigheidentrots.nl](http://waardigheidentrots.nl)

[vanuitautismebekeken.nl](http://vanuitautismebekeken.nl)

[juisteloket.nl](http://juisteloket.nl)

**Voorlichting:** websites met informatie van de overheid voor burgers of professionals

[dwangindezorg.nl](http://dwangindezorg.nl)

[Wlz-overgangsrecht.nl](http://Wlz-overgangsrecht.nl)

[regelhulp.nl](http://regelhulp.nl)

[uaanzet.nl](http://uaanzet.nl)

[watvindik.nl](http://watvindik.nl)

[autismewegwijzer.nl](http://autismewegwijzer.nl)

[istandaarden.nl](http://istandaarden.nl)

**Beleidsinformatie:** websites met informatie(bronnen) ten behoeve van analyse en monitoring

[monitorlangdurigezorg.nl](http://monitorlangdurigezorg.nl)

[zorgopdekaart.nl](http://zorgopdekaart.nl)





# Relevante onderzoeken...

Rapport over informatiebehoefte, gericht op complexe zorgvragen (project OPaZ)

## Aanbevelingen

- Investeer in betere samenhang en bereikbaarheid van informatie
- Breng succesvolle oplossingen aan de oppervlakte
- Geef heldere uitleg over wet- en regelgeving en laat zien waar de ruimte ligt
- Start met de organisatie van kennisuitwisseling

Corion

## ACTUEEL

### 'Wlz-loket lastig te vinden'

Samira Ahli

27 februari 2017

1805 keer gelezen

0 reacties



De informatievoorziening aan mensen die een zorgaanvraag willen doen op basis van de Wet langdurige zorg is ontoereikend. Een op de vijf aanvragers vindt de informatie moeilijk te vinden, onduidelijk of onvolledig. Dat blijkt uit onderzoek van BMC in opdracht van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

BMC

## Motivaction

| Inhoud   | Dienstverlening   | Overige wensen   |
|--|---|--|
| <p>Eenduidige informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (nieuwe) medicijnen</li> <li>• rechten en plichten</li> <li>• preventieve maatregelen (bv grieprik)</li> </ul> <p>Stappenplannen: "wat moet je doen ..."<br/>voor zowel financiële zaken (verzekeringen/vergoedingen) als medische zaken</p> <p>Een klachtenregeling</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goede doorverwijzingen naar juiste instanties bij klachten over zorgverzekeraars, huisartsen, specialisten et cetera</li> <li>• Bemiddeling en terugkoppeling bij klachten/conflicten en daarna begeleiding</li> <li>• Bespreken klachtenprocedures</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een luisterend oor bieden</li> <li>• Mensen serieus nemen</li> <li>• Vertrouwenspersoon</li> <li>• Deskundig: eigen specialisten in dienst die relevante antwoorden kunnen geven. Dus geen algemene antwoorden zoals vaak in een callcenter.</li> <li>• Onafhankelijk</li> <li>• Het meldpunt moet door alle partijen in de zorg gezien worden als autoriteit en dus serieus worden genomen</li> <li>• Laagdrempelig qua kosten</li> <li>• Goed vindbaar op Google</li> </ul> |

# Projectaanpak - I



- Primair informatie langdurige zorg. Soms voor de klant van belang om breder te kijken.
- Alle kanalen voor communicatie. Websites, telefonie, brieven en (fysieke) loketten.
- Primair communicatie van DLZ, breder langdurige zorg en dus meer organisaties. DLZ houdt rekening met andere partijen bij de inrichting van de communicatie (denk aan DCo), en andere partijen communiceren ook over de langdurige zorg.

In ieder geval betrokken:

Directie Communicatie (DCo)

DPC, ministerie van AZ

Andere beleidsdirecties (vooral DMO en Jeugd)

Uitvoeringsorganisaties (CAK, CIZ, ZIN)

Vertegenwoordiger zorgkantoren (ZN)

Vertegenwoordigers zorginstellingen (Actiz, VGN,

Federatie Opvang)

NZA

VNG en/of gemeenten

Inspectiediensten (IGZ)

Cliëntorganisaties

Kennisinstituten, met name Vilans

## Voorbeelden van actuele vragen en vraagstukken

- Kan het niet wat minder met al die websites?
- Bij welke beleidsmedewerker kan ik terecht om mijn uitleg in Regelhulp te toetsen?
- Waar kan ik voorlichtingsteksten voor EMB-kinderen kwijt?
- Ik word steeds rechtstreeks gebeld door dezelfde cliënt!
- Wie gaat er eigenlijk over deze website?
- Is het de bedoeling dat ik Twitter in de gaten ga houden?
- Moeten deze teksten niet overgezet worden naar rijksoverheid.nl?
- Waarom is hoeverandertmijnzorg.nl uit de lucht?
- Moet er een overkoepelende website of informatiepunt zijn als wegwijzer?
- Ik weet niet zeker of collega's hetzelfde antwoord geven!
- Eigenlijk is er meer behoefte aan een chatfunctie, maar willen we dat wel?
- Gaan we deze vraag op Facebook beantwoorden?
- Nee, dit onderwerp staat nog niet op een website, wie kan dat doen?
- Ik wil geen website, maar iemand om mee te praten.

# Projectaanpak - II

---

De aanpak bevat drie hoofdonderdelen....

## **Vaststellen van de informatiebehoefte**

Zowel de behoefte van gebruikers (burgers en professionals), als hetgeen VWS wil bereiken met voorlichting en informatie. Naast inhoud wordt hier ook naar gewenste vorm en functionaliteit gekeken. Communicatiematrix: nagaan welke communicatiekanalen nu gebruikt voor welke doeleinden en doelgroepen?

## **Optimaliseren van bestaande communicatiekanalen**

De bestaande websites en loketten worden onder de loep genomen, dit zal leiden tot (tekst)aanpassingen, verbeteringen, verwijzingen of zelfs samenvoegingen. Met name: Regelhulp.nl, Wlz-overgangrecht.nl, Juiste loket en de relatie met Rijksoverheid.nl.

## **Afspraken en beheer**

De rollen en verantwoordelijkheden rond communicatie over langdurige zorg worden belegd, benodigde afspraken worden gemaakt en overlegmomenten worden ingericht om de samenhang in de communicatie te borgen. Ook aandacht voor de rollen en verantwoordelijkheden van andere partijen die een rol spelen in de communicatie over langdurige zorg.



# Betrokkenheid platform IZO-leden?

## Evaluatie Regelhulp

Onafhankelijk onderzoek en advies over de strategie voor Regelhulp en de samenhang met andere kanalen. Samen met beheerder van Regelhulp.nl CAK, maar verder ook vooral van belang voor CIZ en SVB die informatie bieden op de website en de VNG. Vraagstukken zoals: wel of niet formulieren naar gemeente sturen? Fysiek loket nodig?

## Informatielangdurigezorg.nl

Feedback gevraagd via bezoekerspeiling m.b.t. de informatie op de vernieuwde website. Verdere uitbreiding en verbetering komende periode. Van belang voor een ieder die informatie zoekt/biedt over de langdurige zorg en zelf al aardig is ingevoerd of betrokken is bij de materie.

Periodiek overleg met betrokkenen en/of begeleidingscommissie Regelhulp.

Binnenkort meer info op de werksite [www.project-ILZe.info](http://www.project-ILZe.info).

Meer info bij:

Elke Buis

Govert Claus

Marije Koopman

Francisca Hardeman

Ingrid Claassen