



Zorginstituut Nederland

| Van goede zorg verzekerd |



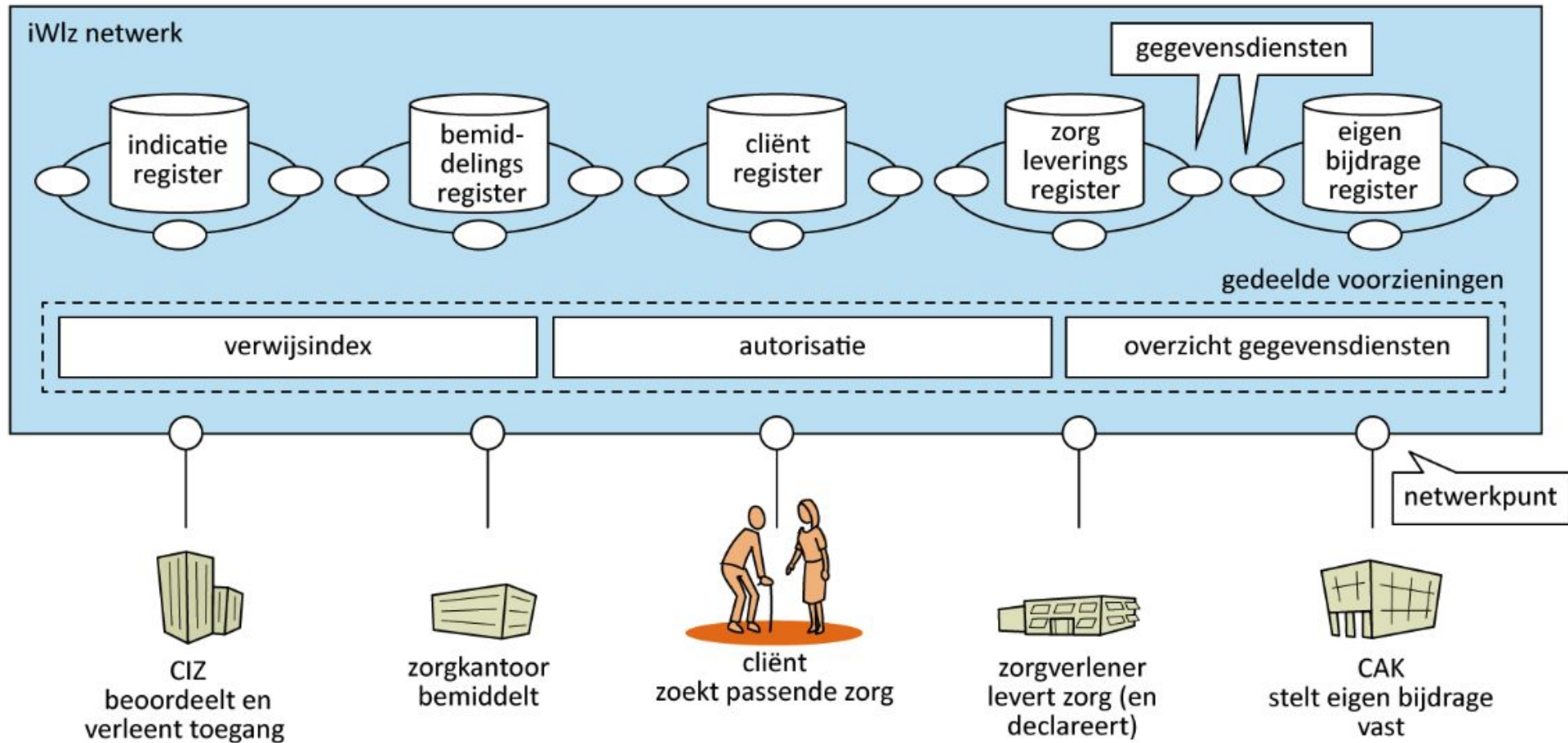
Zorginstituut Nederland

## Inhoud

Cliënt en verwante als actieve  
betrokkenen in het iWlz netwerkmodel



# Netwerkmodel & cliënt | Niet óver de cliënt, maar mét de cliënt praten





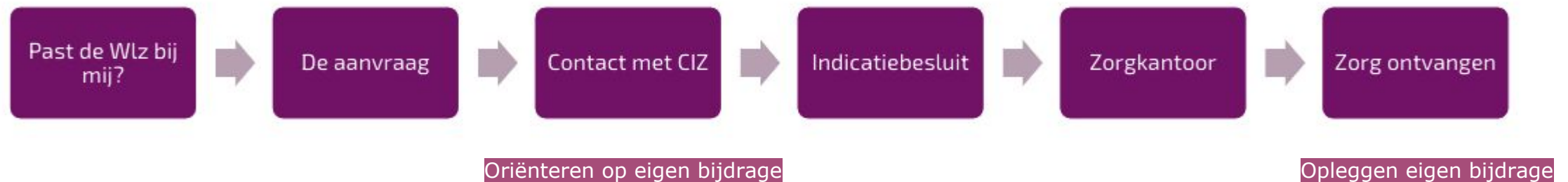
## Achtergrond | Wat hebben we gedaan?

Tien ervaringsdeskundigen (cliënt/verwant) denken mee met het Actieprogramma en geven feedback op (deel)producten.

Zij doen dit vanuit hun ervaringen binnen verschillende Wlz-domeinen:

- GGZ
- verpleging en verzorging
- lichamelijke gehandicaptenzorg
- (licht) verstandelijk gehandicaptenzorg

In drie sessies hebben we met hen de processen/reis van de iWlz doorlopen en het concept PGO. We hebben hun ervaringen opgehaald; hier is nuttige input uit ontstaan.



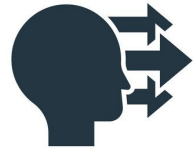




# Lessons learned | Welke inzichten hebben wij verkregen? - 1



Het actieprogramma iWlz heeft een **mooie en belangrijke missie**



INTEREST

Men heeft **wél interesse** in de informatie-uitwisseling van de iWlz



Het zou mooi zijn als we het iWlz proces net zo kunnen volgen als **'PostNL'**



Men is enthousiast over het concept en de potentie van een **PGO en de iWlz**.

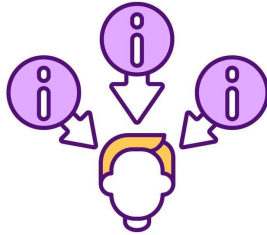
→ Informatiewaarde voor cliënt moet hoog genoeg zijn. Niet te gefragmenteerd.

→ Wel aandacht voor verschillen in taal- en digivaardigheden

→ Ook helft van de groep was er NIET in geslaagd om PGO-account aan te maken..



## Lessons learned | Welke inzichten hebben wij verkregen? - 2



De meeste ervaringsdeskundigen zijn niet op de hoogte van een of **meerdere hulp- en informatiebronnen** voor het vinden van passend zorgaanbod.



**Transparantie** over de geleverde zorg is een pré. Zicht op levering vind men prettig.



Zeven van de tien ervaringsdeskundigen wenst dat het zorgkantoor contact opneemt na het indicatiebesluit, zodat zij begeleid worden in de wereld van de Wlz. **Zicht op wie is 'mijn zorgkantoor'** en naar wie ben ik bemiddeld is gewenst.



## Vervolg | Doorstart iWlz ervaringsdeskundigen

### Ambitie & uitgangspunten

- We willen verder met de opgehaalde behoefte: actiegericht informeren van cliënt (en zorgprofessional).
- Dit willen doen, door reeds bestaande partijen/initiatieven te voorzien van informatie, zodat uiteindelijk de cliënt/verwant beter wordt geïnformeerd.
- We willen een '**Service Blueprint adv persona's**' opstellen (*sorry voor de term*), zodat we een visie maken hoe de cliënt 'straks' wordt geïnformeerd over de mogelijkheden van het iWlz netwerkmodel.
- We willen verder met de **cliënt focusgroep**, zodat we blijven praten met de cliënt en we specifieke thema's (ter toetsing) kunnen voorleggen.





# Vragen | Menti