



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Samenhang Informatie Langdurige Zorg (project ILZe)

Platform IZO 8 december
Elke Buis
Directie Langdurige Zorg

Aanleiding en doel ILZe?



We willen burgers ondersteunen met goede, betrouwbare en vindbare informatie over de langdurige zorg.

- Meer samenhang in de (informatie)bronnen
- Meer duidelijkheid over rollen en afspraken
- Meer samenwerking tussen betrokken organisaties



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



Drie hoofdonderdelen (zie het plan van begin 2017):

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.

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-overgangsrecht.nl, Juiste loket en de relatie met Rijksoverheid.nl.

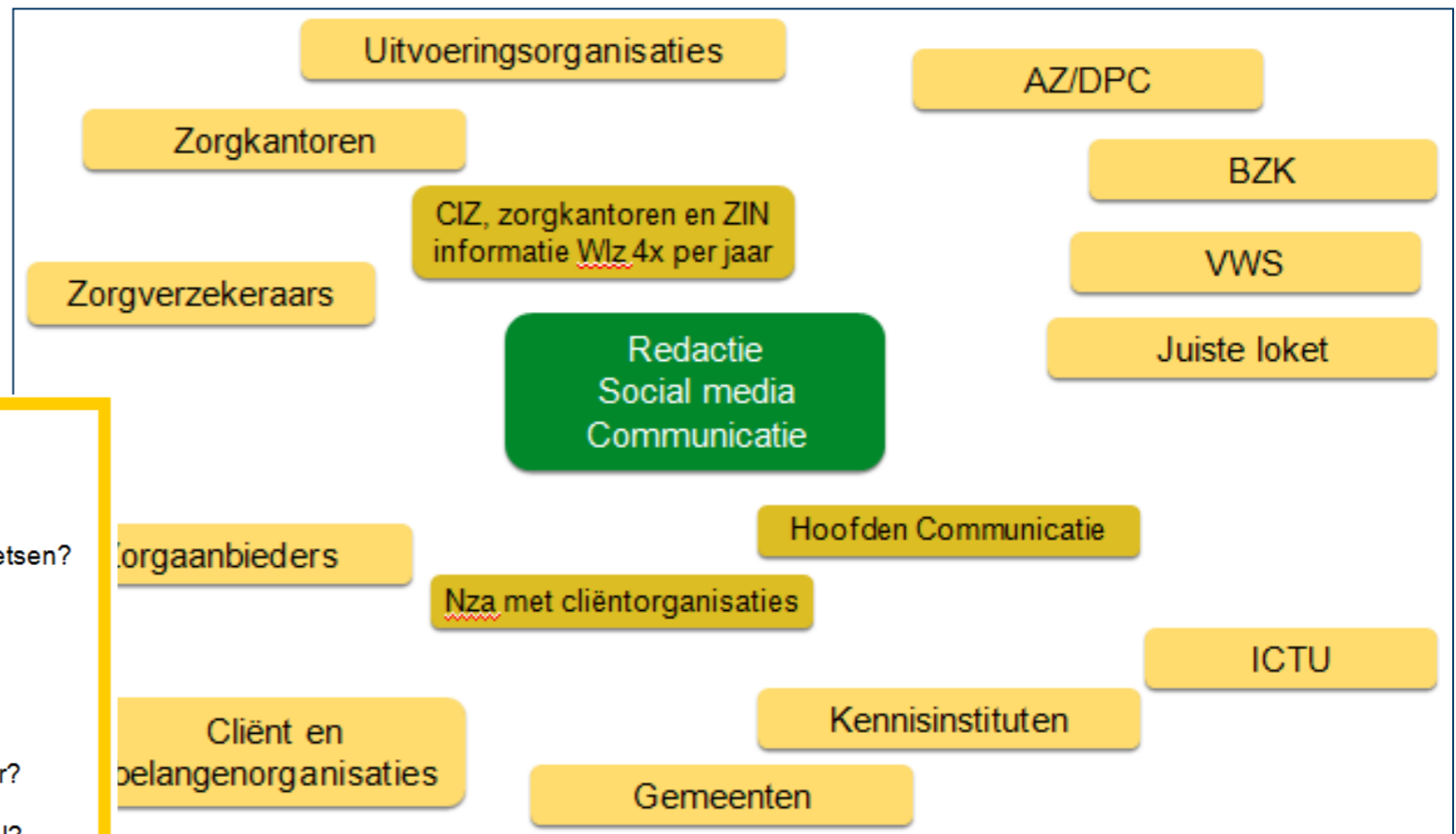
Afspraken en beheer

De rollen en verantwoordelijkheden rond communicatie over langdurige zorg worden afgestemd of belegd, benodigde afspraken worden gemaakt en overlegmomenten worden ingericht om de samenhang in de communicatie te borgen.

Aanpak



- Drie brede bijeenkomsten met betrokken organisaties
- Afzonderlijke onderzoeken en ILZe-teamdiscussies
- Afstemming met Directie Communicatie en DPZ/AZ
- Teksten en documenten toetsen met werksite www.project-ilze.info
- Samenwerking met Juiste Loket
- Presentaties en gesprekken binnen DLZ



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.

Advies informatiebehoefte



Evaluatieonderzoek Regelhulp.nl

Topline rapportage kwalitatief onderzoek

In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

1. Algemene informatiebehoefte

2. Algemeen zoekgedrag

3. Rol & waardering Regelhulp

Onderzoek webteksten



2017 Website RO.nl - Vergelijking van de informatie over langdurige zorg in de verschillende bronnen van VWS.

Websites: Rijksoverheid.nl (RO), Regelhulp.nl (RH), Informatielangdurigezorg.nl (ILZ), Monitorlangdurigezorg.nl (ML), Kiesbeter.nl (KB), Overheid.nl (OH), Wetten.overheid.nl (WO), Rijksportaal (RP, intranet), Dwanginzorg.nl (DZ).

Alg = algemeen (bij thema).

Thema's/zoektermen: AWBZ, Wlz, Palliatieve zorg, BOPZ = Wet Zorg en Dwang 2019, Huishoudelijke hulp (WMO) nu Wet Langdurige Zorg thuiszorg, PGB en trekkingsrecht, Intensieve kindzorg (IKZ), Zorgzwaartepakket / ZZP = vanaf 2015 Zorgprofiel, Dagbesteding, Eigen bijdragen (voor Wlz), Woningaanpassingen, Hulpmiddelen. Zie ook infographics (afbeeldingen), links en verwijzingen in tekst.

Site	Thema	Link	Aangetroffen/zoek op
		Rijksoverheid.nl	
RO	Alg	Algemeen	Zie hiernaast.
RO	Alg	https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2008/02/20/regelhulp-nl	Hier staat een inmiddels verouderde brochure over Regelhulp (daarin wordt nog gesproken van de ingang 'Direct aanvragen').
RO	Alg	https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2010/02/26/wegwijzer-awbz-2010 en https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2010/02/16/zzp-wat-kan-ik-ermee en https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2010/06/10/positie-	Oude brochures, gevonden met zoekterm 'persoonsgebonden budget' en selectie op 'brochure'. Zie o.a. ook https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2009/01/19/ik-heb-wat-krijg-ik-ook-wat-versie-2009 Zie hiervan ook versie 2010. https://www.rijksoverheid.nl/documenten/broch

Vergelijking van de informatie over langdurige zorg op diverse websites

1

Advies samenhang informatie over langdurige zorg in de verschillende bronnen van VWS

Eindversie V1.0.

Auteur Karin van Veen.

Datum 26 oktober 2017.

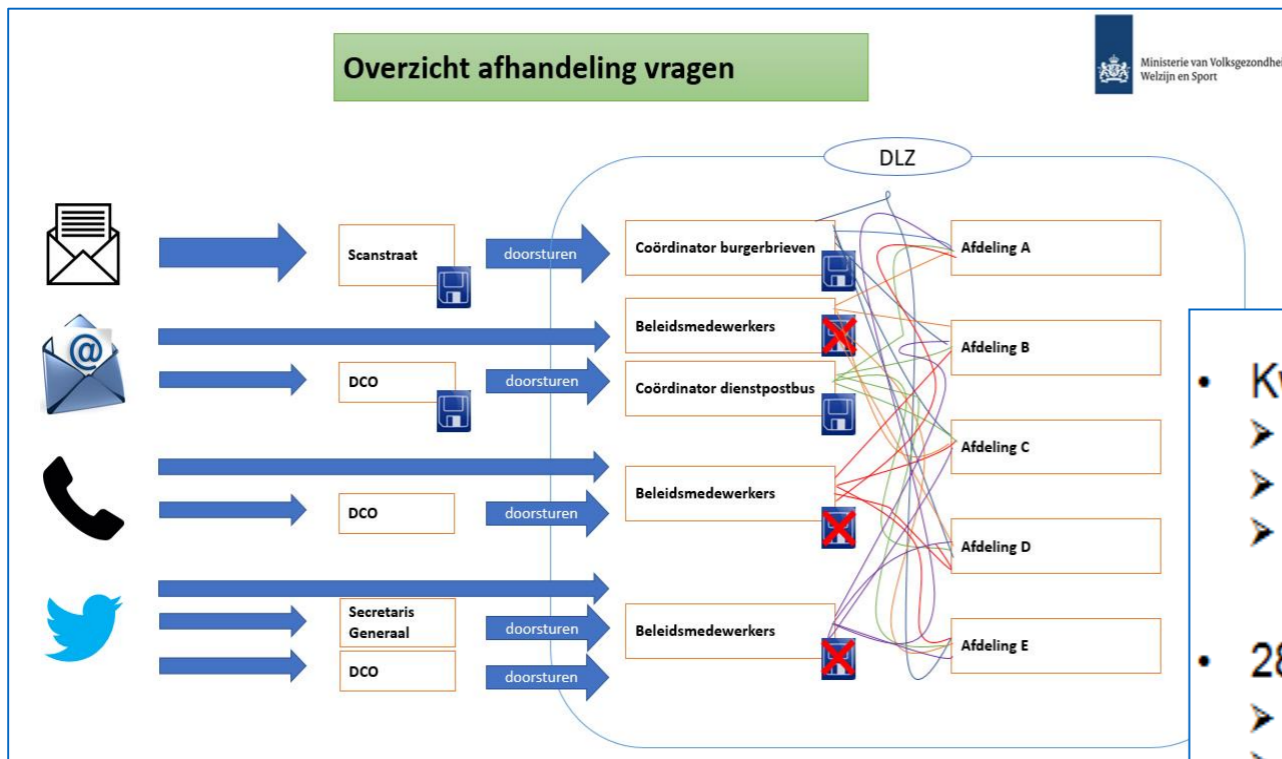
Opdracht en afbakening

Binnen het project 'Informatie Langdurige zorg' van de Directie Langdurige Zorg (DLZ) van het ministerie van VWS (VWS) wordt gewerkt aan een goede samenhang tussen verschillende informatiebronnen over langdurige zorg. Het doel is dat hulpzoekenden, zorgprofessionals, beleidsmedewerkers en journalisten actuele en volledige informatie kunnen vinden op of via de verschillende (overheids)websites.

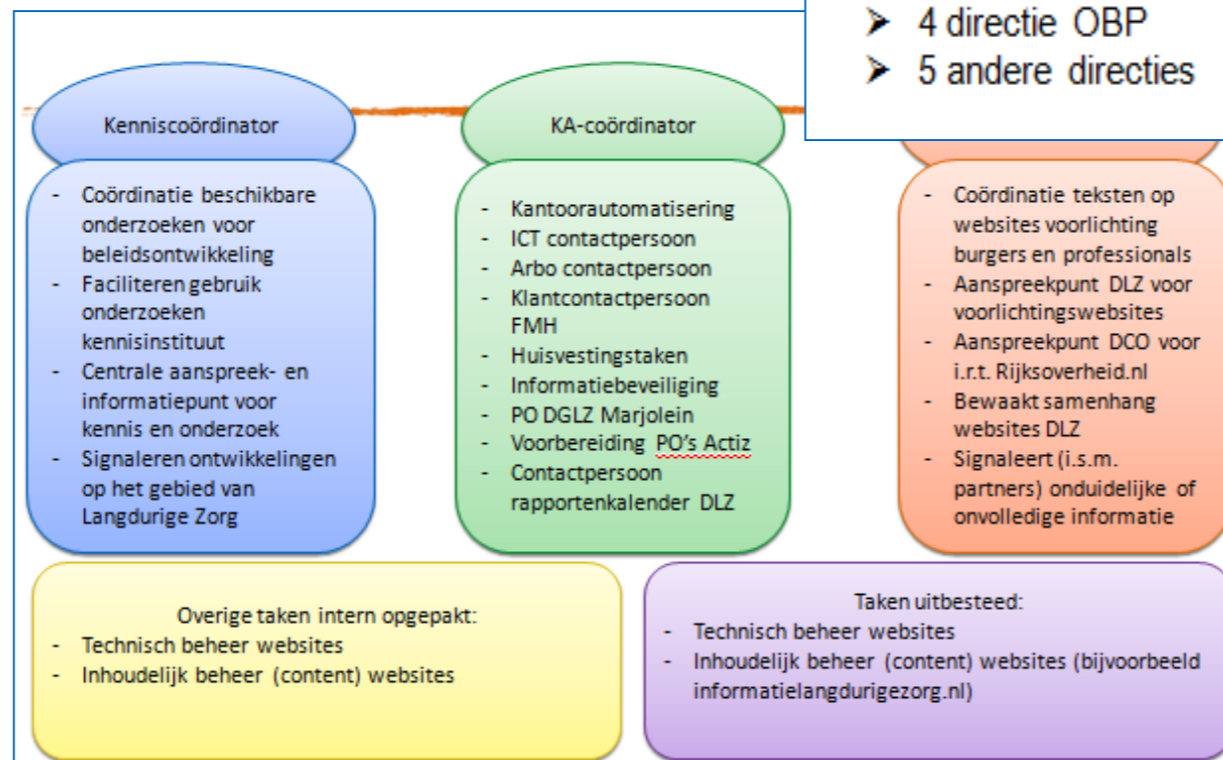
Deze informatie, evenals de informatie over DLZ op het Rijksportaal, was gedeeltelijk verouderd, onvolledig en/of onjuist. Daarnaast was een controle en verbetering gewenst van contactpersonen, verwijzingen en de relatie met teksten. Het ging hierbij ook om het signaleren van hiaten. Teksten op gerelateerde websites dienen te worden aangevuld, gewijzigd of verwijderd. Bovendien moet worden voorkomen dat informatie in de toekomst weer verouderd. Daarom heeft DLZ om een advies verzocht over blijvend beheer van deze informatie.

Bij aanvang van de opdracht werden als te onderzoeken websites in volgorde van prioriteit genoemd: Informatielangdurigezorg.nl (ILZ), Rijksoverheid.nl (RO), Regelhulp.nl (RH), het Rijksportaal, Monitorlangdurigezorg.nl (ML), Kiesbeter.nl (KB), Overheid.nl (OH), Wetten.overheid.nl (WO) en Dwanginzorg.nl (DZ).

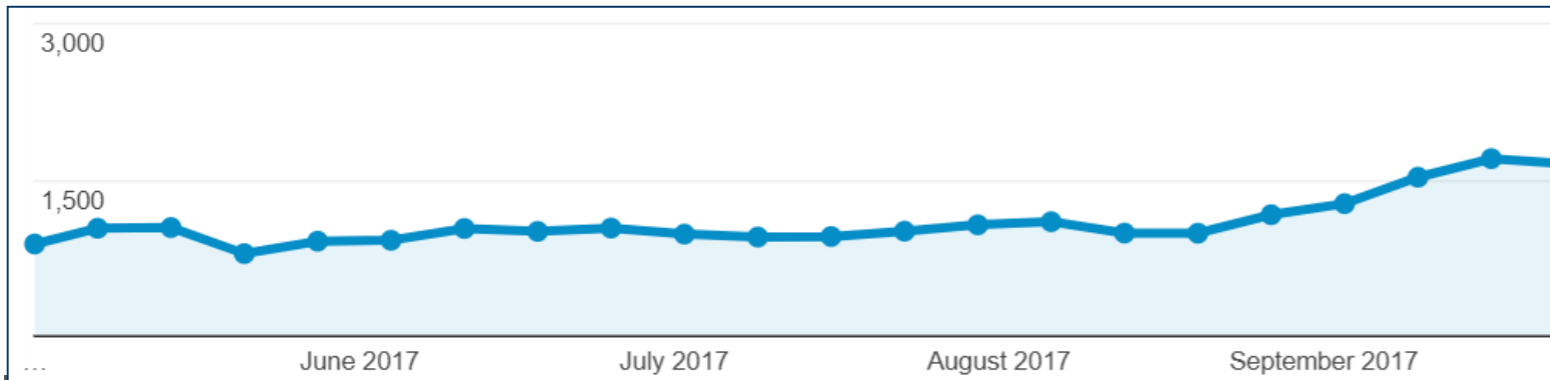
Bevindingen intern



- **Kwalitatief onderzoek**
 - Gesprekken medewerkers DLZ, DCO, OBP, DMO, CZ
 - Werkprocessen in kaart gebracht
 - Quick wins
- **28 respondenten**
 - 15 directie LZ
 - 4 directie Communicatie
 - 4 directie OBP
 - 5 andere directies



Positionering en samenhang



Home Overgangsrechten 2016-2020 Zorgwetten jeugd Zorgwetten volwassenen Woordenlijst

Informatie en advies over langdurige zorg en ondersteuning

Langdurige zorg en ondersteuning is er voor mensen met een blijvende ziekte, een beperking, langdurige psychische problemen en voor ouderen. Het is niet gericht op genezing maar op kwaliteit van leven.

Krijgt u zelf langdurige zorg of werkt u in de langdurige zorg? Dan kunt u hier terecht voor algemene informatie.

Voor persoonlijk advies kunt u terecht bij het [Juiste Loket](#).



Hoe is de zorg veranderd?

- De vier zorgwetten
- Overzicht per indicatie
- Van ZP naar zorgprofiel

Zie ook

- Websites over langdurige zorg
- Woordenlijst
- Over deze website

Uitgelicht

[Veranderingen in de zorg voor kinderen met intensieve zorgvraag](#)

22 november 2017

[Gespecialiseerde verpleging voor mensen met een Wlz-indicatie](#)

22 november 2017

[Mijn kind met een ernstige meervoudige beperking wordt 18 jaar](#)

15 november 2017

[Verlaging eigen bijdrage voor zorg uit de Wet langdurige zorg \(Wlz\)](#)

8 november 2017

[Palliatief terminale zorg wordt eenvoudiger te regelen voor mensen met een Wlz-indicatie](#)

2 november 2017

Thema	Jeugdwet	Wmo	Zvw	Wlz
Beleid en wetgeving	Rijksoverheid.nl			
Clïëntondersteuning	MEE			MEE Zorgbelang
Zelfredzaamheid/ Mantelzorg	Regelhulp.nl			
Toegang				
Afbakening zorgwetten (complexe vragen)	Juiste loket / Informatie langdurigezorg.nl			
Zorgaanvragen	Gemeenten		Zorgverzekeraars	CIZ
Zorgaanbieder kiezen	Kiesbeter.nl Zorgkaartnederland.nl			
Inzorg			Zorginstituut	Zorgaanbieders
Financiering en betalingen	Meldpunt NZa			
	Gemeenten	CAK.nl	Verzekeraar	CAK.nl
Persoonsgebonden budget	SVB.nl		Verzekeraars	SVB.nl
Klachten en vragen	AKJ.nl	Landelijk meldpunt zorg Nationaal zorgnummer		
Onvrijwillige zorg	Dwanginzorg.nl			

Afronding in december



- Afronden overdracht aan DLZ-medewerkers
- Werken aan bekendheid informatielangdurigezorg.nl en Juiste Loket
- Communiceren over positionering en samenhang
- Rapporten aanvullen/definitief maken op basis van laatste reacties
- Werksite www.project-ilze.info uit de lucht, zorgen dat uitkomsten vindbaar blijven
- Met betrokken organisaties afstemmen vervolg
- Bijeenkomst op 15 februari