

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
t.a.v. minister H.M. de Jonge
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Newtonlaan 1-41
3584 BX Utrecht
Postbus 3017
3502 GA Utrecht
T 030 296 81 11
F 030 296 82 96
E info@nza.nl
I www.nza.nl

Behandeld door
directie Regulering

Telefoonnummer
030 296 8938

E-mailadres
info@nza.nl

Kenmerk
0331755/0511175

Onderwerp
Experiment persoonsvolgende zorg in de Wlz

Datum
22 mei 2019

Geachte heer De Jonge,

Met deze brief bieden wij u de eindevaluatie van het experiment persoonsvolgende zorg in de Wlz aan. Dit is een vervolg op de [tussentijdse evaluatie](#) van vorig jaar. In bijgevoegd evaluatierapport treft u onze bevindingen aan en de bevindingen van bureau HHM, dat onderzoek deed naar dit experiment in opdracht van het ministerie van VWS. We voerden voor de evaluatie gesprekken met de betrokken partijen uit de experimentregio's Rotterdam en Zuid-Limburg. De belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit rapport lichten we hieronder kort toe.

Resultaten experiment persoonsvolgende zorg in de langdurige zorg

Het experiment heeft in de experimenteerregio's een positieve beweging ingezet naar meer persoonsvolgende zorg, die in belangrijke mate een cultuurverandering is.

Het doel van het experiment was het vergroten van de mogelijkheden van cliënten om zorg te kiezen die het beste bij hun past. De partijen die betrokken waren bij de experimenten, lieten ons weten dat zij hierdoor in hun regio een positieve beweging zien naar meer persoonsvolgende zorg. Er is bijvoorbeeld te zien dat er in de experimenteerregio's meer gesprekken worden gevoerd over de wensen en behoeften van cliënten en over de manier waarop daaraan tegemoet kan worden gekomen. De bevindingen van de eindvaluatie laten zien dat dit in belangrijke mate een cultuurverandering is, die los staat van systeem- of stelselwijzigingen.

Kansen voor verbetering

We zien kansen om de cliëntondersteuning en de gesprekken over de wensen en behoeften van cliënten te verbeteren. Bijvoorbeeld door nog meer te kijken naar mogelijkheden buiten het bestaande zorgaanbod. Ook kan de samenwerking nog meer en blijvend geïntensiveerd worden tussen alle betrokken partijen die een rol hebben bij het zoeken naar en het organiseren van de zorg die het beste past bij de cliënt.

Kenmerk

0331755/0511175

Pagina

2 van 3

Cliënten waarderen de onafhankelijke ondersteuning en persoonlijk contact

De experimenten laten zien dat de onafhankelijke cliëntondersteuner een duidelijke meerwaarde heeft. Zo bleek in de regio Rotterdam dat cliënten en hun vertegenwoordigers de informatie en ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuners waarderen. In Zuid-Limburg zagen we dat ontwikkelde materialen zoals folders beperkt gebruikt worden. Persoonlijk contact voor cliënten blijft blijikbaar belangrijk om de weg in het aanbod aan zorg te kunnen vinden. Door de hulp van de cliëntondersteuning hebben cliënten meer het gevoel dat ze in control zijn. Het is daarom belangrijk dat mensen door de zorgaanbieders en de zorgkantoren worden gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning.

Aanbevelingen

Blijf inzetten op het verhelderen van de klantvraag, het verbeteren van de (vindbaarheid van de) cliëntondersteuning en het samen leveren van passende, persoonsvolgende zorg.

De eindevaluatie toont aan dat ons advies uit de tussenevaluatie nog steeds actueel is: blijf inzetten op het verhelderen van de klantvraag, het verbeteren van de (vindbaarheid van de) cliëntondersteuning en het samen leveren van passende, persoonsvolgende zorg. Hoe beter deze gesprekken gevoerd worden, hoe eerder ook de leemtes in het aanbod voor specifieke doelgroepen in beeld komen.

Organiseer blijvende aandacht voor persoonsvolgende zorg

Op dit moment is het al mogelijk om meer persoonsvolgende zorg te organiseren in de regio. Toch zien we dat deze beweging niet volledig vanzelf tot stand komt of voortgezet wordt. Het is daarom belangrijk dat blijvende aandacht hiervoor georganiseerd wordt in de regio's. Hoe dat gerealiseerd wordt, is aan de zorgkantoren en zorgaanbieders. Zo kan een projectorganisatie worden opgericht, maar kunnen ook de zorgkantoren of (samenwerkende) zorgaanbieders in de regio de regie nemen. De zorgkantoren uit de experimentregio's gaven aan dat zij bereid zijn om te faciliteren dat de ingeslagen koers binnen het experiment in hun regio wordt voortgezet.

Faciliteer cliëntondersteuning over de domeinen heen

De partijen uit de landelijke stuurgroep van het experiment persoonsvolgende zorg, doen de oproep aan het ministerie van VWS om mogelijk te maken dat de onafhankelijke cliëntondersteuner ook in de andere domeinen (zorg vanuit de Zvw en vanuit de gemeenten) ingezet kan worden. De onafhankelijke cliëntondersteuner kan dan eerder ingezet worden. Dit zal onder andere helpen om het aantal crisisopnamen te verminderen. De bekostiging en verantwoording daarvoor moet nader worden uitgewerkt. De NZa is hierover in gesprek met zorgkantoren en VWS.

Kenmerk

0331755/0511175

Pagina

3 van 3

Blijf inzetten op samenwerking in regionale netwerken

Ook op andere gebieden is meer samenwerking in het regionale netwerk nodig. Zo is voor het ontwikkelen van een innovatief aanbod in de regio medewerking van de gemeenten nodig. Ook is samenwerking met woningcorporaties gewenst om te zorgen voor passende huisvesting.

Met vriendelijke groet,
Nederlandse Zorgautoriteit

dr. M.J. Kaljouw
voorzitter Raad van Bestuur

Bijlagen

- Rapport 'Eindvaluatie experiment persoonsvolgende zorg', met de bijlagen:
 - 1a: Kwalitatieve monitor experiment Persoonsvolgende Zorg - Eindrapportage regio Zuid-Limburg (bureau HHM)
 - 1b: Eindrapportage kwantitatieve monitor Zuid-Limburg (NZa)
 - 2a: Kwalitatieve monitor experiment Persoonsvolgende Zorg - Eindrapportage regio Rotterdam (bureau HHM)
 - 2b: Eindrapportage kwantitatieve monitor Rotterdam (NZa)