



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Stichting Transmurale Zorg (STZ)  
T.a.v. Elise van der Steen, projectleider  
Vrederustlaan 180  
2543 SW Den Haag

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
T 088 120 5000  
www.igj.nl

**Inlichtingen bij**  
P.H. Buijze  
ph.buijze@igj.nl

**Ons kenmerk**  
2022-2740989/  
V2015617/HB/avs

Datum 29 maart 2022  
Betreft Terugkoppeling belronde aanbieders wijkverpleging Den Haag Bouwlust & Vrederust

Geachte mevrouw van der Steen,

Graag informeren wij u over de resultaten van de telefonische gesprekken die wij in januari en februari 2022 hebben gevoerd met aanbieders van wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust in Den Haag. Deze telefonische gesprekken hebben wij gevoerd in het kader van ons vervolgtoezicht op de wijkverpleging in wijken Bouwlust en Vrederust. In onze brief van 22 december 2021 (kenmerk 2021-2704920/V2015617/HB) hebben wij de keuze voor deze telefonische gesprekken toegelicht.

#### *Doel van de telefonische gesprekken*

De telefonische gesprekken hebben we gevoerd met aanbieders die tot nu toe niet betrokken waren bij het verbeterproces in de wijken Bouwlust en Vrederust. Wij willen zo een breder beeld krijgen van de aanbieders van wijkverpleging in deze wijk en van de samenwerking met de huisartsenzorg. Daarnaast hopen we meer inzicht te krijgen in wat er nodig is om ook met deze aanbieders de noodzakelijke verbeteringen in de samenwerking in deze wijk te realiseren.

#### *Verloop van de telefonische gesprekken*

Wij hebben tien aanbieders van wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust benaderd. Twee aanbieders vielen om verschillende redenen af. Met acht aanbieders hebben we telefonische gesprekken gevoerd. Deze gesprekken waren met de bestuurder of manager van de wijkverpleging. Bij enkele gesprekken waren ook wijkverpleegkundigen aanwezig.

#### *Belangrijkste bevindingen*

We delen de belangrijkste bevindingen uit de telefonische gesprekken met u. We hebben ook suggesties voor verbeteringen opgehaald die we graag doorgeven. Of deze suggesties door alle aanbieders gedeeld worden en haalbaar zijn, hebben we niet onderzocht.

1. *Bent u op de hoogte van het inspectierapport<sup>1</sup> en van het verbeterproces in de wijken Bouwlust en Vrederust in Den Haag?*

Vijf van de acht aanbieders waren niet op de hoogte van het inspectierapport en het verbeterproces in de wijken Bouwlust en Vrederust. Twee waren hiermee wel bekend en één deels.

**Datum**

29 maart 2022

**Kenmerk**

2022-2740989/  
V2015617/HB/avs

2. *Wat zijn uw ervaringen met de samenwerking met de huisartsenzorg bij de zorg voor kwetsbare ouderen in de wijken Bouwlust en Vrederust? Wat gaat goed, wat kan beter?*

De ervaringen van de aanbieders van wijkverpleging bij de samenwerking met de huisartsenzorg sluiten grotendeels aan bij het inspectierapport. Het merendeel van de aanbieders geeft aan dat zij de huisartsen niet persoonlijk kennen, dat zij weinig contact hebben met de huisartsen en dat het contact vrijwel altijd via de praktijkassistenten verloopt. Ook geven zij aan dat het moeilijk is of niet lukt om een multidisciplinair overleg te organiseren met een huisarts of een huisbezoek aan te vragen. Eén aanbieder geeft aan de bevindingen in het inspectierapport te herkennen, maar wel langzaam verbetering te zien. Als voorbeeld noemt deze aanbieder dat zij vaker een terugkoppeling krijgen van een huisarts. Aanbieders van wijkverpleging geven een aantal suggesties voor verbetering van de samenwerking tussen de huisartsenzorg en de wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust, zoals:

- een vast aanspreekpunt voor de wijkverpleging in de huisartsenpraktijken, bijvoorbeeld een praktijkondersteuner;
- bij laagcomplexe zorgvragen contact met een praktijkondersteuner, bij hoogcomplexe zorgvragen contact met de huisarts;
- altijd een bericht sturen naar de huisarts als een nieuwe cliënt in zorg komt bij de wijkverpleging;
- de Siilo-app gebruiken voor communicatie tussen de wijkverpleging en de huisartsenzorg;
- meer rechtstreeks contact, elkaar kennen en kunnen vinden;
- meer gebruik maken van de kennis en ervaring van wijkverpleegkundigen. Zij willen graag samen met de huisarts de problematiek van cliënten inventariseren en in netwerkverband oppakken;
- samen met de huisartsen zoeken naar mogelijkheden om de huisarts te ontlasten; wat kan de wijkverpleging hierin betekenen?

3. *Wat zijn uw ervaringen met de samenwerking tussen de aanbieders van wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust? Wat gaat goed, wat kan beter?*

De ervaringen met de samenwerking tussen aanbieders van wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust zijn wisselend, blijkt uit de telefonische gesprekken. Enkele aanbieders werken prettig samen met één of twee andere aanbieders. Zij dragen bijvoorbeeld cliënten naar elkaar over als zij zelf de zorg niet kunnen bieden.

Andere aanbieders hebben minder positieve ervaringen. Zij zeggen dat aanbieders vooral op hun eigen eilandje zitten, elkaar nauwelijks kennen en dat onderling vertrouwen mist.

---

<sup>1</sup> Zie rapport IGJ: "Huisarts en wijkverpleegkundige weten elkaar onvoldoende te vinden bij de zorg voor kwetsbare ouderen in Bouwlust en Vrederust in Den Haag", maart 2020.

Een aanbieder merkt op dat zij als kleine aanbieder niet gezien wordt en het veel moeite kost om aan te sluiten bij initiatieven.

**Datum**

29 maart 2022

Aanbieders van wijkverpleging geven een aantal suggesties voor verbetering van de samenwerking tussen aanbieders van wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust:

**Kenmerk**

2022-2740989/  
V2015617/HB/avs

- Organiseren dat aanmeldingen voor wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust op 1 punt binnenkomen en dat vandaaruit bekeken wordt welke zorgaanbieder geschikt is voor deze cliënt;
- Duidelijke afspraken maken bij overdracht van een cliënt naar een andere zorgaanbieder over de vervolgzorg;
- Elkaar persoonlijk leren kennen en gemakkelijk kunnen vinden;

Over het verbeterproces in de wijken Bouwlust en Vrederust zeggen aanbieders:

- Aanbieders die actief zijn bij het verbeterproces kunnen in hun contacten met andere aanbieders informatie geven over het verbeterproces;
- STZ kan het verbeterproces meer bekendheid geven. Een aanbieder die wel deelneemt aan andere netwerken van STZ kent dit verbeterproces niet.

4. *Wat zijn voor u redenen om wel of niet deel te gaan nemen aan het verbeterproces in de wijken Bouwlust en Vrederust?*

Alle aanbieders die de inspectie heeft gesproken willen aansluiten bij het verbeterproces. Zij zien het belang van het verbeteren van de samenwerking in de wijken Bouwlust en Vrederust. Een aanbieder heeft ervaren dat de samenwerking in de Schilderswijk is verbeterd nadat in deze wijk een aantal bijeenkomsten voor de wijkverpleging en de huisartsenzorg waren gehouden.

Enkele aanbieders geven aan dat zij klein zijn en daardoor beperkte capaciteit hebben. Toch willen zij wel betrokken zijn. Een aanbieder vindt sturing van bovenaf op het verbeterproces nodig om daadwerkelijk resultaten te bereiken.

5. *Heeft u zelf punten die betrekking hebben op de samenwerking tussen de huisartsenzorg en de wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust die u graag mee wilt geven aan de inspectie?*

Hierbij kwamen de volgende punten naar voren:

- Gezamenlijk informatiesysteem voor de huisartsenzorg en de wijkverpleging;
- Neem ook de apothekers mee in de samenwerking;
- Eenpitters zouden zich meer moeten verenigen.

**Conclusie**

De inspectie concludeert op basis van de telefonische gesprekken dat de aanbieders van wijkverpleging in de dagelijkse zorgverlening ervaren dat de samenwerking met de huisartsen in de wijken Bouwlust en Vrederust verbetering behoeft. Dit geldt ook voor de onderlinge samenwerking tussen de aanbieders van wijkverpleging in deze wijk. De inspectie hoort in alle telefonische gesprekken dat de zorgaanbieders die zij heeft gesproken gemotiveerd zijn zich aan te sluiten bij het verbeterproces in de wijken Bouwlust en Vrederust.

De inspectie vraagt van *alle* partijen in de wijken Bouwlust en Vrederust een proactieve houding om de onderlinge samenwerking én de samenwerking met de huisartsenzorg te verbeteren ten behoeve van de zorg voor kwetsbare ouderen.

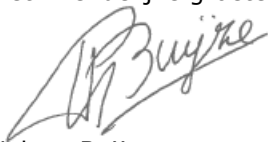
Met deze brief ronden we het vervolgtoezicht op de wijkverpleging in de wijken Bouwlust en Vrederust af. De inspectie zal de komende weken invulling geven aan het vervolgtoezicht op de huisartsenzorg. Zodra dit is afgerond, informeren wij u over onze bevindingen.

*Tot slot*

Alle aanbieders die de inspectie heeft gesproken ontvangen deze brief in cc. Zij hebben toestemming gegeven aan de inspectie om hun contactgegevens te delen met STZ. STZ ontvangt daarom bij deze brief een overzicht van de contactgegevens.

Ik hoop u voor dit moment voldoende geïnformeerd te hebben. Mocht u nog vragen hebben, dan horen we die graag.

Met vriendelijke groeten,



Heleen Buijze  
coördinerend specialistisch inspecteur

**Datum**

29 maart 2022

**Kenmerk**

2022-2740989/  
V2015617/HB/avs