

Niet méér zorg, maar beter passende zorg

Tien randvoorwaarden voor een toekomstbestendige langdurige zorg Verpleging & Verzorging (V&V)

Mensen met een kwetsbare gezondheid¹ hebben recht op goede zorg die naadloos op hun leven aansluit: een betrouwbaar en goed afgestemd geheel dat hen ondersteunt om zo zelfstandig en waardig mogelijk te leven. Voor Patiëntenfederatie Nederland is de boodschap aan beleidsmakers en zorgorganisaties helder: het systeem moet zich aanpassen aan de mens, niet andersom.

De volgende tien randvoorwaarden zijn allemaal even belangrijk voor een betere langdurige zorg V&V. De nummering geeft dan ook geen rangorde aan.

1

Passende zorg

Zorg is pas echt passend als deze naadloos aansluit op het persoonlijke leven, de wensen en de mogelijkheden van mensen met een kwetsbare gezondheid. Een randvoorwaarde die aansluit bij de afspraken binnen het Kader Passende zorg (Zorginstituut Nederland, 2022). Zorgverleners moeten daarbij over domeinen heen samenwerken vanuit één gezamenlijk zorgplan en één integraal dossier dat ook voor naasten inzichtelijk is.

Dit hebben mensen nodig:

- **Passende zorg als basis:** focus op doelmatige, cliëntgerichte zorg op de juiste plek, vastgesteld via 'samen beslissen' en gericht op het vergroten van zelfredzaamheid.
- **Maatwerk door modulaire zorg:** zet in op modulaire zorgcomponenten, zodat je zorg echt vraaggericht en op maat kunt leveren.
- **Gegarandeerd regionaal aanbod:** garandeer dat passende zorg in de regio altijd beschikbaar is, ook voor mensen met een zeer complexe zorgvraag (Laag Volume Hoog Complex, LVHC).
- **Eén integraal plan en dossier:** werk efficiënt samen vanuit één integraal zorgplan en één patiëntendossier waarvan iemand met een kwetsbare gezondheid mede-eigenaar is.

¹ **Noot over de terminologie:** mensen met een kwetsbare gezondheid zijn mensen die gebruikmaken van langdurige zorg V&V vanwege blijvende lichamelijke beperkingen, cognitieve of psychogeriatrische problemen (zoals dementie, NAH of spierziekten) en hulp nodig hebben bij verzorging, verpleging of toezicht.

2

Samen beslissen (geen besluit over mij, zonder mij)

Gelijkwaardigheid en respect zijn de basis voor gezamenlijke afspraken over de te leveren zorg. Volgens het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO): Samen voor kwaliteit van bestaan (Ministerie van VWS, 2025) en het Kader Passende zorg (Zorginstituut Nederland, 2022) moet ‘samen beslissen’ de standaard zijn. Besluiten over zorg maak je niet over, maar met mensen met een kwetsbare gezondheid. Dit geldt niet alleen in de spreekkamer, maar ook op landelijk niveau: de stem van mensen met een kwetsbare gezondheid is onmisbaar bij het vormgeven van beleid en welzijn.

Om ‘samen beslissen’ mogelijk te maken binnen de zorg hebben mensen begrijpelijke informatie nodig over bijvoorbeeld behandelmogelijkheden en soorten hulpmiddelen. De gemaakte afspraken over medische zorg, mantelzorg, leefstijl, hulpmiddelen en digitale ondersteuning komen in het zorgplan.

Dit hebben mensen nodig:

- **‘Samen beslissen’ als standaard:** veranker ‘samen beslissen’ daadwerkelijk in de gehele langdurige zorg V&V.
- **Begrijpelijke informatie:** garandeer toegang tot begrijpelijke informatie over behandelmogelijkheden, hulpmiddelen en ondersteuningsmogelijkheden om ‘eigen regie’ en zelfredzaamheid te vergroten. Houd rekening met gezondheidsvaardigheden en inclusiviteit.
- **Ruimte voor eigen voorkeuren:** organiseer de zorg rondom specifieke voorkeuren, wensen en levensdoelen van iemand met een kwetsbare gezondheid.
- **Gelijkwaardigheid in kwaliteits- en beleidsontwikkeling:** geef vertegenwoordigers van mensen met een kwetsbare gezondheid een volwaardige en gelijkwaardige positie binnen de (landelijke) kwaliteits- en beleidsontwikkeling.

3

Mantelzorg

Mantelzorg is waardevol, maar mag nooit een vanzelfsprekendheid zijn. Onderzoeken van Alzheimer Nederland en Patiëntenfederatie Nederland² tonen aan dat de druk op naasten nu al enorm is. Wij stellen dat je mantelzorg, conform het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (ECHR, 2021), nooit wettelijk mag afdwingen. De inzet van mantelzorg moet passen bij wat haalbaar is voor de mantelzorger, een uitgangspunt dat ook centraal staat in het HLO. Structurele aandacht voor de belasting en ondersteuning van mantelzorgers is essentieel om hun inzet houdbaar te houden. Dit vraagt om maatwerk met specifieke aandacht voor mantelzorgers die zorg combineren met werk of school.

Dit hebben mensen nodig:

- **Vrijwilligheid als fundament:** veranker het principe dat je mantelzorg wettelijk nooit kunt afdwingen, wel stimuleren. Het blijft een keuze, geen verplichting.
- **Veilige en bewaarde mantelzorg:** zorg voor heldere regelgeving zodat mantelzorgers risicovolle zorgtaken alleen uitvoeren als zij bekwaam, verantwoord en veilig kunnen handelen.
- **Landelijk dekkende ondersteuning:** realiseer toegang tot regelingen, voorzieningen (zoals respijtzorg, logeeropvang en verlofregelingen) en hulpmiddelen voor alle mantelzorgers, waaronder werkenden, jongeren en scholieren.
- **Preventie van overbelasting:** voer continue monitoring in op de draagkracht van mantelzorgers om (dreigende) overbelasting vroegtijdig te signaleren en te voorkomen.
- **Sterke sociale cohesie:** investeer in sterke buurten en wijken voor sociale cohesie en samenredzaamheid in de praktijk.

4

(Digitale) hulpmiddelen en hybride zorg

Technologie helpt mensen met een kwetsbare gezondheid om langer zelfstandig te blijven en de regie te houden. De inzet van (digitale) hulpmiddelen moet altijd bewust zijn en aantoonbaar bijdragen aan de kwaliteit van leven.

² Dementiemonitor 2024 (Alzheimer Nederland, 2024) en rapport Kwaliteit verpleeg(huis)zorg (Patiëntenfederatie Nederland, 2025)

Onderzoek van Patiëntenfederatie Nederland³ naar ervaringen met wijkverpleging laat zien dat we de inzet van digitale middelen en cliëntportalen nog veel vaker en beter moeten inzetten. Digitale zorg mag persoonlijke aandacht nooit vervangen, maar moet deze juist versterken. Mensen met een kwetsbare gezondheid hebben recht op de juiste begeleiding om technologie goed en zelfstandig te leren gebruiken.

Dit hebben mensen nodig:

- **Versnelling digitale transitie:** forceer de implementatie en het gebruik van technologie in de zorg om innovatie sneller bij mensen met een kwetsbare gezondheid te krijgen.
- **Eén centraal hulpmiddelenportaal:** ontwikkel één centraal loket voor het aanvragen van hulpmiddelen, ongeacht vanuit welke zorgsector iemand zorg ontvangt.
- **Ontkoppeling financiering hulpmiddel van formele zorg:** zorg dat de vergoeding van hulpmiddelen in de thuissituatie niet langer afhankelijk is van de inzet van een zorgaanbieder. De behoefte aan zelfredzaamheid moet leidend zijn.

5 Vergelijkbare zorginformatie

Mensen met een kwetsbare gezondheid willen kunnen zien welke zorgaanbieder voor hén een goede keuze kan zijn. Transparantie over kwaliteit van zorg is een randvoorwaarde voor veilige en passende zorg, wat wettelijk verankerd is in artikel 10 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De noodzaak hiervan is urgent, aangezien de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd concludeert dat de kwaliteit van de langdurige zorg aan ouderen thuis momenteel vaak nog onder de maat is⁴. Ook de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) concludeert in haar rapport Tussen wal en voordeur (2024) dat mensen met een kwetsbare gezondheid voldoende en duidelijke informatie moeten krijgen om een bewuste keuze te kunnen maken voor een zorgaanbieder. Alleen met objectieve informatie kun je echt regie voeren over je eigen zorgproces.

Dit hebben mensen nodig:

- **Transparante keuze-informatie:** geef mensen met een kwetsbare gezondheid toegang tot objectieve en vergelijkbare informatie over uitkomsten, kwaliteit en behandelmogelijkheden om een onderbouwde keuze te maken.
- **Standaard benchmarking:** maak het benchmarken van (extramurale) zorgaanbieders op basis van vergelijkbare informatie de standaard om kwaliteit van zorg continu te verbeteren.
- **Objectieve zorgdata voor toezicht en inkoop:** zorg voor objectieve en vergelijkbare zorginformatie die noodzakelijk zijn voor effectief toezicht door IGJ en voor een scherpe zorginkoop.

6 Aanspreekpunt, regievoering en coördinatie

Mensen met een kwetsbare gezondheid hebben behoefte aan één vast aanspreekpunt dat de zorg coördineert, het overzicht bewaart, betrokken zorgverleners aanstuurt en de (inhoudelijke) regie voert over het zorgplan. Deze professional moet daarnaast mandaat hebben om afspraken te maken (ook met het informele netwerk). Dit geeft rust, duidelijkheid en voorkomt dat cruciale informatie verloren gaat. Het belang van een vast aanspreekpunt en de noodzaak van goede coördinatie staat ook als belangrijke voorwaarde voor de zorg thuis in de notitie Kwetsbare ouderen thuis met een complexe zorgsituatie (Zorginstituut Nederland, 2021). Over de rol van deze regiebehandelaar volgen wij aan de ene kant de handreiking Verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg (KNMG, 2022). Aan de andere kant is het noodzakelijk dat de regiebehandelaar ook de regierol moet voeren over de (inhoud van de) zorg. Ook mantelzorgers moet je als volwaardige partners bij deze afstemming betrekken. Onderzoek van Patiëntenfederatie Nederland⁵ naar de inzet van naasten laat immers zien dat twee derde van hen noodzakelijke zorgtaken op zich neemt om de zorg draaiende te houden; goede afstemming tussen professional en naaste is dan ook noodzakelijk.

³ Rapport Ervaringen met wijkverpleging (Patiëntenfederatie Nederland, 2024)

⁴ Rapport Langdurige zorg voor ouderen thuis nog vaak onder de maat (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, 2024)

⁵ Rapport Taken van naasten van verpleeghuisbewoners (Patiëntenfederatie Nederland, 2023)

Dit hebben mensen nodig:

- **Effectieve inhoudelijke regie:** leg bij de start van zorg vast wie de (inhoudelijke) regie voert. Deze regiebehandelaar is bekwaam, kent de sociale kaart en heeft het mandaat om direct te handelen op basis van iemands wensen en voorkeuren.
- **Automatische gegevensuitwisseling:** borg dat gegevensuitwisseling tussen verschillende zorgaanbieders en professionals goed is geregeld.

7 Continuïteit van zorg

Zorg mag nooit stoppen door een verandering in regels of financiering. De noodzaak voor continuïteit van zorg volgt ook uit het rapport *Continuity and coordination of care* (WHO, 2018). Mensen met een kwetsbare gezondheid moeten kunnen rekenen op zorg die naadloos doorloopt, ook wanneer de situatie verandert door toenemende gezondheidsklachten, het wegvallen van mantelzorg of een overstap naar een andere zorgaanbieder of zorgstelsel. De zorgvraag moet leidend zijn, niet het systeem.

Dit hebben mensen nodig:

- **De zorgvraag leidend:** laat de zorgvraag en voorkeuren van mensen met een kwetsbare gezondheid doorslaggevend zijn bij de keuze voor een zorgstelsel of leveringsvorm.
- **Volledige transparantie over (financiële) gevolgen overstap:** verplicht zorgaanbieders om mensen met een kwetsbare gezondheid tijdig en helder te informeren over praktische en financiële gevolgen van een overstap.
- **Een naadloze overdracht:** waarborg dat zorg bij een domeinovergang nooit stopt of hapert. Een warme, inhoudelijke overdracht tussen aanbieders moet de standaard zijn om continuïteit te garanderen.

8 Permanent toezicht en 24/7 zorg

Kwetsbare mensen hebben recht op deskundige hulp, dag en nacht, ongeacht of iemand nu thuis woont of in een verpleeghuis. De beschikbaarheid van permanent toezicht en 24/7-zorg is een wettelijk recht dat is vastgelegd in de Wet langdurige zorg (Wlz) (Ministerie van VWS, 2015); deze uitgangspunten mogen niet afhankelijk zijn van de woonplek of aanwezigheid van mantelzorg. Dat dit momenteel geen vanzelfsprekendheid is, blijkt uit onderzoek van Patiëntenfederatie Nederland⁶: meer dan één op de drie mensen in de Wlz heeft niet het gevoel de zorg te krijgen die nodig is. De verantwoordelijkheid voor veilige zorg ligt primair bij de zorgaanbieder, niet bij mensen met een kwetsbare gezondheid. Zorgaanbieders, zorgkantoren en toezichthouders moeten hier actief op toezien.

Dit hebben mensen nodig:

- **Gelijkwaardig toezicht en continuïteit van zorg:** verplicht zorgaanbieders om zowel in het verpleeghuis als bij zorg thuis permanent toezicht en continuïteit te bieden. Ondersteuning door mantelzorgers is een keuze, nooit een verplichting.
- **Toegang tot verpleeghuiszorg bij onveiligheid:** stel vast dat verpleeghuiszorg noodzakelijk is wanneer je permanent toezicht en continuïteit in de thuissituatie niet langer veilig kunt garanderen.
- **Landelijke bereikbaarheidsnormen acute zorg:** veranker een landelijke norm die de maximale tijd vastlegt waarbinnen je bij een crisissituatie een arts laat komen, ongeacht of je nu thuis of in een instelling woont.

9 Wachtlijstbeheer

Wachtlijsten moeten we zoveel mogelijk voorkomen. Mensen met een kwetsbare gezondheid hebben recht op volledige transparantie en actuele informatie over de verwachte wachttijd, conform de regeling *Transparantie zorgaanbieders* (NZa, 2024). Worden wachttijden te lang? Dan is actieve bemiddeling naar een passende plek of kwalitatieve overbruggingszorg een vereiste. Niemand mag zonder noodzakelijke zorg blijven.

⁶ Rapport *Kwaliteit verpleeg(huis)zorg* (Patiëntenfederatie Nederland, 2025)

Dit hebben mensen nodig:

- **Transparantie per locatie:** maak voor elk verpleeghuis de exacte wachtlijst en de reële wachttijd per specifiek zorgprofiel inzichtelijk.
- **Inkoop op basis van regionale vraag:** monitor dat zorgkantoren conform hun zorgplicht regionaal voldoende passende langdurige zorg inkopen, ook voor de LVHC-doelgroep. Spreek zorgkantoren erop aan als dit onvoldoende gebeurt.

10

Betere samenhang en samenwerking

Mensen met een kwetsbare gezondheid vinden het zorgstelsel vaak te ingewikkeld en weten niet waar ze welke zorg kunnen krijgen. Dit blijkt ook uit rapporten van de Nationale ombudsman en Raad voor Volksgezondheid en Samenleving⁷. Omdat zorgdomeinen en leveringsvormen slecht op elkaar aansluiten of elkaar overlappen, is meer samenhang tussen wetten noodzakelijk (Wmo, Zvw en Wlz). Daarnaast moet zorg voor iedereen toegankelijk en betaalbaar blijven. De stapeling van zorgkosten mag nooit leiden tot zorgmijding.

Dit hebben mensen nodig:

- **Een vereenvoudigd zorgstelsel:** realiseer meer samenhang en een directe verbinding tussen de verschillende zorgdomeinen en leveringsvormen.
- **Betere uitvoering langdurige zorg thuis:** richt de langdurige zorg thuis anders in dan de reguliere wijkverpleging, met de focus op permanent toezicht en deskundigheid die past bij de complexe zorgvraag.
- **Betaalbaarheid en toegankelijkheid:** verlaag en maximeer de eigen bijdragen voor zorg, medicijnen en hulpmiddelen om de toegankelijkheid voor iedereen te borgen.
- **Preventie van zorgmijding:** tref maatregelen die uitsluiten dat mensen met een kwetsbare gezondheid noodzakelijke zorg weigeren of uitstellen vanwege financiële drempels.

⁷ Rapport Blijvende zorg (Nationale ombudsman, 2020) en Rapport Met de stroom mee. Naar een duurzaam en adaptief stelsel van zorg en ondersteuning (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2023)