



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Netwerk 'Regionaal Eerstelijns Consultatiecentrum Ouderenzorg'

Toezicht op ouderenzorgnetwerken

Inhoud

Samenvatting		4
1	Hoe zag het toezicht eruit?	5
1.1	Aanleiding en doel	5
1.2	Netwerk Nonna Reco	5
1.3	Werkwijze	6
2	Wat zag de inspectie	7
2.1	Ambitie	7
2.2	Belangen	8
2.3	Relatie	9
2.4	Organisatie	11
2.5	Proces	13
2.6	Overige bevindingen	15
3	Hoe verder?	16
3.1	Waar gaat het netwerk mee aan de slag	16
3.2	Vervolg	18

Samenvatting

Noodzaak tot samenwerken

In een tijd van toenemende zorgdruk en personeelstekorten is effectieve samenwerking tussen zorgorganisaties essentieel. Zeker nu ouderen langer thuis wonen en de zorg complexer wordt, is het van belang dat zorg en ondersteuning goed op elkaar aansluiten. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie) houdt toezicht op deze samenwerking binnen netwerken. Het doel is om de kwaliteit van samenwerking te versterken, knelpunten zichtbaar te maken en gezamenlijk te leren voor betere, goed afgestemde zorg.

Netwerk Nonna Reco

Netwerk Nonna Regionaal Eerstelijns Consultatiecentrum Ouderenzorg (Reco) is een regionaal samenwerkingsverband van vier VVT-organisaties en huisartsen in de regio Nijmegen. Waarbinnen specialisten ouderengeneeskunde (SO's) en gezondheidspsychologen (GZ-psychologen) gezamenlijk specialistische expertise leveren aan de zorg voor kwetsbare ouderen met een complexe zorgvraag in de thuissituatie.

Wat zag de inspectie

De inspectie keek naar de samenwerking van het netwerk aan de hand van vijf thema's:

Ambitie: De gezamenlijke ambitie wordt gedragen door de verschillende netwerkpartners. Het cliëntenperspectief wordt meegenomen vanuit professionals, wijkteams en cliëntenraden.

Belangen: Door de gezamenlijke inzet worden verschillende belangen in balans gebracht waardoor samenwerking ontstaat rondom de ouderenzorg in de regio.

Relatie: De relatie binnen het netwerk is sterk. Er is een duidelijke bereidheid om van elkaar te leren, kennis te delen en gezamenlijk op te trekken.

Organisatie: Het netwerk werkt vanuit een duidelijke organisatorische basis, maar vraagt nog om financiële duidelijkheid en heldere rolafspraken om toekomstbestendig te zijn.

Proces: Het netwerk heeft een functionerende processtructuur, maar verbetering in digitale gegevensuitwisseling en het borgen van het cliëntenperspectief blijft essentieel voor de volgende fase.

Het netwerk aan het woord

Het netwerk is trots op

De sterke samenwerking binnen het netwerk, waarbij behandelaars en organisaties zich als één team voelen, over organisatiegrenzen heen.

Deze punten ziet het netwerk als uitdagingen

Financiële en organisatorische borging en inhoudelijke samenwerking op het gebied van interne en externe afstemming verder versterken.

Wat merkt de cliënt ervan

Expertise van professionals is eerder beschikbaar waardoor er vroegtijdig passende ondersteuning ingezet kan worden.

Reflectie inspectie

De inspectie ziet een betrokken netwerk dat verder kan groeien door digitale gegevensuitwisseling, cliëntenperspectief en bestuurlijke samenhang te versterken. De inspectie sluit met dit rapport het toezichttraject af.

1 Hoe zag het toezicht eruit?

1.1 Aanleiding en doel

Ouderen moeten kunnen vertrouwen op veilige, tijdige en goed afgestemde zorg – juist in een tijd waarin zij langer thuis wonen en met meerdere zorgaanbieders te maken krijgen. In deze complexe zorgsituaties is goede samenwerking tussen organisaties essentieel. In de praktijk blijkt echter dat die samenwerking – en met name de overdracht van informatie tussen organisaties, zoals bij ontslag uit het ziekenhuis of een overgang naar het verpleeghuis – niet altijd goed verloopt. Dit kan leiden tot onduidelijkheid, vertragingen of fouten in de zorg. De inspectie voert daarom toezicht uit op de samenwerking binnen ouderenzorgnetwerken. We onderzoeken hoe deze samenwerking is georganiseerd en kijken daarbij onder andere naar hoe de overdracht van zorg wordt geregeld. Belangrijk uitgangspunt is het perspectief van de oudere: hoe zorgen organisaties samen voor zorg die naadloos aansluit op hun situatie?

De inspectie kijkt in dit toezicht hoe organisaties in het netwerk samenwerken om de zorg beter af te stemmen op de behoeften van de cliënt. Daarbij is aandacht voor wat al goed gaat, wat beter kan, en welke stappen organisaties zelf zetten om de samenwerking te verbeteren. Knelpunten worden zichtbaar gemaakt en onder de aandacht gebracht bij de juiste partijen. Ook deelt de inspectie bevindingen en inzichten, zodat organisaties gezamenlijk kunnen leren en ontwikkelen.

1.2 Netwerk Nonna Reco

De inspectie voerde dit toezicht uit bij het netwerk Nonna Reco (het netwerk).

Nonna Reco is een samenwerkingsverband in de regio Nijmegen tussen vier VVT-organisaties (Kalorama, Zorggroep Maas & Waal, ZZG Zorggroep en De Waalboog), huisartsen, huisartsenkoepel (NEO huisartsenzorg) en professionals (SO's en GZ-psychologen). Het netwerk bestaat sinds 2024 en richt zich op kwetsbare ouderen en mensen met een chronische ziekte en een complexe zorgvraag die de expertise van de huisarts overstijgt. Nonna Reco levert specialistische consultatie, zowel aan huis als digitaal, door specialisten ouderengeneeskunde en GZ-psychologen. Ook organiseert het netwerk gestructureerde patiëntenbesprekingen op initiatief van de huisarts.

Nonna Reco draagt bij vanuit geriatrische expertise aan passende, toegankelijke en kwalitatief goede zorg in de thuissituatie. Hiermee wordt beoogd opname in een verpleeghuis en/of ziekenhuis te voorkomen of uit te stellen en de kwaliteit van leven van ouderen met complexe problematiek te verbeteren.

Relatie met het netwerk Nonna

Nonna Reco is een project binnen de ontwikkelrijn slim samenwerken van het bredere netwerk Nonna, een innovatienetwerk van ouderenzorgorganisaties in de regio Nijmegen. Waar netwerk Nonna zich richt op samenwerking, innovatie en transformatie van de ouderenzorg (met lijnen als goed wonen, fijn werken en slim samenwerken), heeft Nonna Reco een meer concrete uitvoeringspraktijk. Het vormt de schakel tussen eerste- en tweedelijnszorg en biedt specialistische ondersteuning aan huisartsenpraktijken en ouderen in de thuissituatie. Daarmee is Nonna Reco een werkvorm die onder de paraplu van netwerk Nonna is ontwikkeld en wordt uitgevoerd.

1.3

Werkwijze



De inspectie gebruikt tijdens dit toezicht het gesprekskader 'Toezicht op zorgnetwerken'. Dit gesprekskader bestaat uit vijf thema's: ambitie, belangen, relatie, organisatie en proces. Deze thema's zijn belangrijke randvoorwaarden voor een goede samenwerking binnen een netwerk, zodat de juiste zorg op de juiste plek kan worden gegeven.

In de periode september – december 2025 voerde de inspectie toezicht uit op het netwerk Nonna Reco. De inspectie sprak met sleutelfiguren van dit netwerk. De opgehaalde informatie is gebruikt tijdens het toezicht op 1 december 2025.

De volgende netwerkpartners waren vertegenwoordigd op de bijeenkomst:

1. Bestuurder, ZZG Zorggroep
2. Manager behandellijn, Zorggroep Maas en Waal
3. Directeur Beschermd en Beschut Wonen, ZZG Zorggroep
4. Medisch Manager/SO, De Waalboog
5. Programmamanager ouderenzorg, Neo Huisartsenzorg
6. Coördinator Nonna Reco, De Waalboog/Nonna Reco
7. Netwerksecretaris Nonna Reco, Netwerk Nonna
8. Specialist Ouderengeneeskunde, De Waalboog
9. Specialist Ouderengeneeskunde, ZZG Zorggroep
10. Specialist Ouderengeneeskunde, Zorggroep Maas en Waal
11. GZ-psycholoog, De Waalboog
12. GZ-psycholoog, Kalorama
13. Directeur Bedrijfsvoering, Kalorama
14. Huisarts

In deze bijeenkomst is gesproken over de samenwerking in het netwerk. Vervolgens is gekeken naar wat gaat goed en wat kan beter.

2 Wat zag de inspectie

De inspectie sprak met de partners van het netwerk Nonna Reco. We spraken met partners die zeer begaan zijn met het netwerk en zich samen inzetten voor de ouderenzorg.

2.1 Ambitie



Netwerkpartners herkennen zich in de gezamenlijke ambitie en dragen deze verder uit binnen hun eigen organisatie. De gezamenlijke ambitie is vertaald in een heldere doelstelling.

Het netwerk heeft de ambitie om als één regionaal eerstelijns consultatiecentrum specialistische kennis en expertise beschikbaar te stellen, met als doel de eerstelijnszorg te versterken. Binnen dit samenwerkingsverband werken specialisten ouderengeneeskunde (SO) en GZ-psychologen samen in een multidisciplinair team dat huisartsen en andere eerstelijnsprofessionals ondersteunt bij complexe zorgvragen in de thuissituatie. Partners geven aan dat zij deze samenwerking in de toekomst verder willen uitbreiden, onder meer door het team te versterken en de inzet van expertise te verbreden.

De ambitie sluit aan bij het streven om duurzame toegang tot specialistische ouderenzorg te borgen, de kwaliteit van zorg te bevorderen en de betaalbaarheid van zorg te waarborgen. Hiermee sluit het netwerk aan bij de landelijke koers van het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg: "zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan." Door specialistische zorg dicht bij huis te organiseren en digitale middelen waar mogelijk in te zetten, wordt deze visie concreet vormgegeven.

Daarnaast komt de ambitie voort uit signalen vanuit het veld, waaronder de behoeften van cliënten en mantelzorgers. Hoewel de cliënten en mantelzorgers niet direct betrokken zijn binnen het netwerk wordt de input opgehaald via professionals, wijkteams en cliëntenraden. Deze input vormt een belangrijke basis voor de verdere doorontwikkeling van doelen, werkwijze en inhoudelijke focus binnen het netwerk.

In 2026 zet het netwerk zich in voor het opstellen van een regionaal MGZ-convenant. De bijbehorende ontwikkelagenda vormt het kader voor verdere regionale samenwerking en bevat verschillende thema's waarin Nonna Reco een actieve rol vervult. Een belangrijk onderdeel hiervan is de nadere uitwerking van het regiebehandelaarschap voor thuiswonende ouderen, uitgewerkt vanuit de stepped-care-benadering, met als doel passende en samenhangende zorg in de thuissituatie te versterken.

"We willen specialistische zorg dicht bij huis organiseren en daarmee de eerstelijnszorg versterken"

2.2

Belangen



Netwerkpartners zijn op de hoogte van elkaars organisatiebelangen, respecteren die en zoeken daarin naar de gemeenschappelijke deler.

Binnen het netwerk spelen belangen op verschillende niveaus: die van de cliënt, de huisarts, de specialist ouderengeneeskunde, de GZ-psychologen, de zorgverleners in de eerste lijn en de samenwerkende zorgorganisaties. Deze belangen komen samen in de gezamenlijke ambitie om de zorg voor kwetsbare ouderen en mensen met een chronische ziekte in de thuissituatie te versterken.

Voor de cliënt staat het ontvangen van de best mogelijke zorg met de juiste zorgverleners in de eigen woonomgeving centraal. Het netwerk wil eraan bijdragen dat kwetsbare ouderen en mensen met een chronische ziekte passende en samenhangende zorg krijgen zonder onnodige overdracht of vertraging.

De huisartsen hebben het belang van een laagdrempelige toegang tot specialistische expertise van de SO en de GZ-psycholoog via een eenduidige werkwijze. Hierdoor kunnen zij sneller de juiste ondersteuning inschakelen bij complexe zorgvragen, wat de continuïteit en kwaliteit van zorg ten goede komt.

De samenwerkende zorgorganisaties delen het belang om de kennis die is opgebouwd in de intramurale ouderenzorg beschikbaar te stellen in de eerste lijn zodat ouderen langer verantwoord thuis kunnen blijven wonen. Gezamenlijk investeren zij in de ontwikkeling en uitvoering van het netwerk met aandacht voor de efficiënte inzet van schaars personeel. Daarnaast zetten de partijen zich in voor een sluitende businesscase en voeren zij gezamenlijk het gesprek met het zorgkantoor over structurele financiering. Door deze gezamenlijke inzet worden de verschillende belangen in balans gebracht en ontstaat een samenwerkingsmodel dat bijdraagt aan toekomstbestendige ouderenzorg in de regio.

Binnen het thema 'belangen' sprak het netwerk over wat er goed gaat en waar nog kansen liggen. Deze opbrengsten geven inzicht in hoe de samenwerking ervaren wordt en waar behoefte aan is om deze verder te versterken.

Wat gaat goed

Binnen het netwerk zijn de inhoud en het cliëntbelang leidend in de besluitvorming. Netwerkpartners ervaren een breed gedeelde urgentie rondom ouderenzorg in de regio en zien daarin een duidelijke gezamenlijk belang. Moeilijke keuzes worden niet geschuwd wanneer dat noodzakelijk is voor de gezamenlijke doelstelling, zoals eerder zichtbaar werd in het ZorgDomein-traject.

De positie van de GZ-psycholoog is mede dankzij Nonna Reco sterker geworden binnen organisaties en in de samenwerking met huisartsen en SO's. Dit draagt bij aan een stevig inhoudelijke fundament.

In de bestuurlijke en managementlaag wordt ervaren dat belangen open besproken kunnen worden. Er is begrip voor elkaars positie en voldoende vertrouwen om ook dilemma's of spanningen te delen. De bestaande relaties binnen de VVT-sector vormen hiervoor een goede basis - partners kennen elkaar - herkennen elkaars belangen en spreken een gedeelde visie en steun voor Nonna Reco uit. Hierbij wordt oprecht gezocht naar een gezamenlijke koers.

Wat kan beter

Hoewel de belangen volgens de netwerkpartners voldoende duidelijk en bespreekbaar zijn, zien zij ook verbeterpunten. Wanneer sprake is van spanningen zoals schaarste, capaciteit of in besluitvorming blijft het lastig om het gezamenlijke belang – het netwerkbelang - volledig leidend te houden boven het organisatiebelang.

Ook wordt benoemd dat er geen gelijke inzet of capaciteit beschikbaar is geweest vanuit alle organisaties, wat de balans in het netwerk beïnvloed heeft. Deze verschillen kunnen het gevoel versterken dat het gezamenlijke belang nog steviger verankerd kan worden.

"Binnen het netwerk wordt een duidelijk gezamenlijke urgentie gevoeld rondom ouderenzorg in de regio."

2.3

Relatie



Netwerkpartners hebben vertrouwen in elkaars deskundigheid en werkwijze. Ze geven elkaar feedback en zijn bereid van elkaar te leren.

De samenwerking binnen Nonna Reco wordt gedragen door vier ouderenzorgorganisaties. Zij bouwen voort op een bestaande regionale samenwerking binnen het netwerk Nonna en de V&V-overlegtafel. Gezamenlijk hebben ze een stevige basis hebben van onderlinge afstemming en gedeelde verantwoordelijkheid voor de ouderenzorg in de regio.

Binnen Nonna Reco werken ouderenzorgorganisaties samen met huisartsen en hun regionale koepelorganisatie. Deze samenwerking zorgt voor een directe verbinding tussen de eerste lijn, de specialistische ouderenzorg en GZ-psychologen waardoor de juiste expertise op het juiste moment kan worden ingezet.

De samenwerkingsrelatie wordt gekenmerkt door bestuurlijk vertrouwen, gezamenlijke verantwoordelijkheid en een gedeelde inzet voor de regionale opgave. De betrokken partijen erkennen dat de uitdagingen in de ouderenzorg alleen kunnen worden aangepakt door gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen en structureel samen te werken. Deze onderlinge verbondenheid vormt de basis voor een stabiel en toekomstgericht netwerk.

Wat gaat goed

Partners ervaren de onderlinge relaties binnen het netwerk als sterk en positief. Er is een duidelijke bereidheid om van elkaar te leren, kennis te delen en gezamenlijk op te trekken. Dit draagt bij aan een open en constructieve samenwerkingscultuur. Binnen het managersoverleg heerst een open cultuur waarin alles bespreekbaar is, inclusief uitdagingen op organisatorische vraagstukken.

Op het niveau van professionals wordt de samenwerking als energiek en betrokken omschreven. Behandelaren weten elkaar steeds beter te vinden voor overleg, casuïstiekbespreking en het uitwisselen van expertise. Dit leidt tot korte lijnen, laagdrempelig contact en wederzijdse versterking van deskundigheid.

Partners geven daarnaast aan dat de ontwikkeling van Nonna Reco heeft bijgedragen aan een hechtere samenwerking tussen managers en bestuurders. Door gezamenlijk aan dezelfde opgave te werken, hebben organisaties elkaar beter leren kennen en is de onderlinge verbondenheid versterkt.

De herkenning van elkaars expertise groeit, wat het onderlinge vertrouwen verder ondersteunt. Professionals ervaren dat zij onderdeel uitmaken van een groter geheel en niet langer uitsluitend binnen de eigen organisatie opereren. Deze positieve ervaringen versterken het netwerkgevoel en vormen een belangrijke basis voor verdere samenwerking.

Wat kan beter

Partners zien verbeterkansen in de afstemming tussen behandelaren en management. Niet alle lagen binnen het netwerk zijn even intensief verbonden, waardoor soms sprake is van afstand of beperkte zichtlijn tussen team, management en bestuur.

Managers geven aan dat zij elkaar nog beter kunnen leren kennen en dat het verstevigen van de samenwerking op dit niveau belangrijk blijft voor het door ontwikkelen van het netwerk.

Ook op behandelaar niveau wordt genoemd dat professionals afkomstig zijn uit verschillende organisaties, met verschillende werkwijzen en 'bloedgroepen'. Dit vraagt tijd om tot één echt team te groeien.

Daarnaast is er behoefte aan meer transparantie, bijvoorbeeld in informatie-uitwisseling, afstemming over casuïstiek en het wederzijds op de hoogte houden van ontwikkelingen. Doordat op dit moment beperkte uitwisseling plaatsvindt ontstaat onzekerheid over de koersbepaling binnen het netwerk. De samenwerking is in de basis sterk, maar vraagt verdere verfijning om de onderlinge relaties meer door alle lagen van het netwerk heen te verankeren.

"We werken vanuit vertrouwen en korte lijnen, maar blijven investeren om alle lagen binnen het netwerk beter met elkaar te verbinden."



Netwerkpartners hebben gezamenlijke afspraken gemaakt over de organisatiestructuur binnen het netwerk en komen deze na. Daarnaast hebben ze gezamenlijke afspraken gemaakt over de governance (leiderschap, financiën, verantwoording en toezicht) van het netwerk en komen deze na.

De samenwerking binnen het netwerk is formeel vastgelegd in een overeenkomst die is ondertekend door de bestuurders van de deelnemende zorgorganisaties. De overeenkomst vormt het bestuurlijke en organisatorische kader voor de samenwerking. De penvoerder van het netwerk is Zorggroep Maas & Waal, die verantwoordelijk is voor de coördinatie en vertegenwoordiging van de samenwerking richting externe partijen.

Binnen Nonna Reco werken de deelnemende organisaties als één regionaal team van SO's en GZ-psychologen. Deze professionals zetten hun expertise gezamenlijk in ten behoeve van de eerstelijnszorg. De medewerkers blijven in dienst van hun eigen organisatie maar opereren in de praktijk organisatie-overstijgend binnen het gezamenlijke consultatiecentrum.

De financiële afhandeling vindt plaats binnen de bestaande afspraken tussen zorgaanbieders, zorgverzekeraars en het zorgkantoor. Iedere zorgaanbieder declareert de inzet van zijn eigen professionals voor consultatie op basis van de tussen partijen overeengekomen declaratieafspraken.

De partners dragen gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en continuïteit van de zorg. Afspraken over kwaliteitsbewaking, klachtenafhandeling en privacybescherming zijn vastgelegd in het beleid van de moederorganisaties en worden in de samenwerking op elkaar afgestemd.

Wat gaat goed

Partners ervaren dat het netwerk beschikt over een duidelijke organisatorische structuur en ontwikkelagenda. Zij hebben goed zicht op elkaars organisaties en begrijpen dat werkwijzen en processen kunnen verschillen. Dit wederzijdse begrip maakt samenwerking eenvoudiger omdat verwachtingen realistisch zijn en verschillen bespreekbaar blijven.

De verantwoording binnen het netwerk is georganiseerd en de maandelijkse afstemming in het V&V-overleg draagt bij aan continuïteit. Ook het feit dat er een ontwikkelagenda ligt, geeft richting en houvast in de doorontwikkeling van Nonna Reco.

Wat kan beter

Partners geven aan dat de grootste uitdagingen liggen op het gebied van financiering, governance en de verdere organisatorische inbedding van het netwerk. De financiële stromen worden als onvoldoende transparant ervaren. Hierbij hebben organisatie ook rekening te houden met de kaders van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) met betrekking tot het delen van financiële data, aldus de partners.

Er is beperkte afstemming tussen de financiële structuren van de deelnemende organisaties over de inzet van uren van het behandelteam, waardoor onduidelijk blijft hoe middelen worden ingezet en verdeeld. Dit leidt ertoe dat de financiering vaak wordt gezien als een 'black box'.

Onder de behandelaren hangt gevoelsmatig een donkere wolk boven het netwerk. Er bestaat onzekerheid over de toekomstbestendigheid van de financiering zowel voor de inzet van SO's en GZ-psychologen als voor het netwerk als geheel. De netwerkpartners benoemen dat er onvoldoende middelen beschikbaar zijn – zoals een structurele betaaltitel – voor essentiële functies zoals de coördinatie. Terwijl dit een randvoorwaardelijke functie is om samenwerking van het netwerk goed operationeel te krijgen, te houden en blijvend door te ontwikkelen, aldus de partners.

De organisatiestructuur van Nonna Reco is voor veel betrokkenen niet volledig helder, zeker nu de projectfase is afgerond. Dit zorgt soms voor onduidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheden en de wijze waarop bestuurlijke afspraken zijn vormgegeven. Ook de verdere inbedding van Nonna Reco binnen de deelnemende organisaties blijft aandacht vragen.

Verder geven partners aan dat er meer behoefte is aan inzichtelijke stuurinformatie, bijvoorbeeld via financiële rapportages of data-analyse, om het netwerk beter te kunnen sturen. Tot slot wordt genoemd dat rollen binnen onderdelen zoals het geclusterde Volledig Pakket Thuis verder verduidelijkt moeten worden, en dat meer zekerheid nodig is over de financiering van de inzet van professionals in de eerste lijn.

"We hebben een duidelijke basis, maar meer transparantie in financiën en governance is nodig om duurzaam te kunnen doorgroeien."



Netwerkpartners betrekken de cliëntengroep bij de manier waarop de samenwerking verloopt. Ook dragen ze zorg voor (of faciliteren) dat hun medewerkers in het netwerk met elkaar kunnen samenwerken. Verder evalueren ze periodiek het samenwerkingsproces en stellen dit waar nodig bij.

Binnen het netwerk zijn de procedurele afspraken vastgelegd in het Nonna Reco Handboek. Hierin is de gezamenlijke triage en de uniforme werkbeschrijving beschreven. Na het triageoverleg ligt de behandelverantwoordelijkheid bij de zorgaanbieder die de cliënt in behandeling neemt. Op deze manier is duidelijk belegd wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de zorg, terwijl de triage gezamenlijk en multidisciplinair wordt uitgevoerd.

De informatieoverdracht verloopt volledig digitaal. Verwijzingen kunnen uitsluitend worden gedaan via ZorgDomein. Dit zorgt voor een eenduidige en veilige werkwijze. De deelnemende organisaties handelen de verwijzingen gezamenlijk af en leggen verslag vast in hun eigen elektronisch cliëntendossier (ECD).

Binnen het netwerk vindt centrale monitoring plaats. ZorgDomein helpt bij de centrale monitoring. Het overall overzicht wordt bijgehouden middels Excel. Deze monitoring levert waardevolle informatie op over trends in verwijzingen en thema's voor verdere scholing en ontwikkeling van het netwerk.

De samenwerking wordt jaarlijks geëvalueerd, waarbij de eerste evaluatie gepland staat in 2026. Het cliëntperspectief is op dit moment nog geen vast onderdeel van het proces, maar vormt een aandachtspunt voor verdere ontwikkeling van de samenwerking.

Wat gaat goed

Netwerkpartners geven aan dat de wijze waarop het proces is ingericht, bijdraagt aan versterking van de samenwerking. De wekelijkse triage overleggen leiden tot goede onderlinge afstemming en zorgen ervoor dat behandelaren elkaar tijdig vinden. De inzet van ZorgDomein wordt als positief ervaren, met duidelijke, uniforme aanmeldroutes. Hierdoor is de toegang transparanter geworden voor verwijzers en professionals.

Ook wordt ervaren dat de beschikbaarheid van SO's en GZ-psychologen goed is, wat bijdraagt aan de kwaliteit van de casuïstiekbespreking en het tijdig kunnen inzetten van expertise. Professionals ervaren ruimte om met elkaar te leren en ontwikkelen. Evaluaties tussen VVT-organisaties worden structureel opgepakt en de betrokkenheid van GZ-psychologen is toegenomen.

De ontwikkeldoelen, jaarplannen en de portefeuillehouders geven richting aan het proces van doorontwikkeling. Professionals benoemen dat zij de ruimte voelen om dit netwerk verder vorm te geven, wat bijdraagt aan vakmanschap en eigenaarschap.

Wat kan beter

Partners signaleren verschillende aandachtspunten in de procesinrichting van het netwerk. Een belangrijk knelpunt is het ontbreken van één centraal aanspreekpunt voor huisartsen, wat leidt tot onduidelijkheid in de communicatie en verantwoordelijkheden. Daarnaast duren processtappen regelmatig langer dan gewenst, onder andere omdat vier organisaties betrokken zijn en afstemming daardoor complexer en tijdsintensiever is.

Er is behoefte aan heldere en uniform toegepaste verwijscriteria, zodat voor verwijzers en professionals duidelijker wordt wanneer Nonna Reco wel of niet passend is. Als voorbeeld benoemen de partners de afstemming in de driehoek: huisarts, SO/GZ-psycholoog en GGZ-zorg. De terugkoppeling en onderlinge afstemming blijkt moeizaam te verlopen terwijl juist voor deze groep mensen - die vaak tussen wal en schip raken - passende zorg cruciaal is.

Verder benoemen partners dat huisartsen behoefte hebben aan de aansluiting van SO's en GZ-psychologen bij multidisciplinaire overleggen (MDO). Vanuit de zorgverzekeringswet is per cliënt een verwijzing nodig om vergoeding te ontvangen voor aansluiting bij het MDO. Hierdoor kunnen SO's en GZ-psychologen niet meer in het 'algemeen' aansluiten waardoor een stuk expertise en kennis gemist wordt.

De digitale gegevensuitwisseling vormt een belangrijke belemmering. Partners benoemen dat er geen onderlinge inzage is in dossiers, dat digitale gegevensuitwisseling beperkt is en dat de huidige ICT-ondersteuning onvoldoende aansluit op de samenwerking binnen de regio. Dit beperkt ook de mogelijkheden voor adequate waarneming. Partners geven aan dat de digitale infrastructuur van het netwerk onderdeel is van een regionaal vraagstuk met betrekking tot het applicatielandschap dat ze regionaal en domeinoverstijgend omarmen. Het tijdspad en keuzes die het netwerk maakt hangen hiermee samen.

De administratieve belasting, onder meer bij interne doorverwijzingen en in de overdracht tussen team en management, wordt eveneens als hoog ervaren.

Verder geven partners aan dat het betrekken van cliënten en mantelzorgers structureler en explicieter vorm moet krijgen. Evaluaties worden nu nog niet overal consistent uitgevoerd en er is behoefte aan een meer netwerk brede en regelmatige evaluatiestructuur die inzicht geeft in resultaten en verbeterpunten.

Tot slot blijven de toenemende zorgvraag en de beperkte capaciteit een uitdaging voor de toekomst. Partners ervaren dat deze druk vraagt om verdere procesoptimalisatie en betere ondersteuning om duurzaam aan te blijven sluiten bij de behoeften in de regio.

"Onze procesafspraken geven richting, maar verdere harmonisatie is nodig om verwijsroutes, communicatie en digitale ondersteuning te verbeteren."

2.6

Overige bevindingen

Tijdens de bijeenkomst zijn ook over andere onderwerpen bevindingen opgehaald die belangrijk worden gevonden en daarom besproken zijn met het netwerk.

Waar is het netwerk trots op

Netwerkpartners geven aan trots te zijn op de sterke samenwerking binnen het netwerk, waarbij behandelaars en organisaties zich als één team voelen, over organisatiegrenzen heen. De laagdrempelige samenwerking tussen SO's, GZ-psychologen en andere professionals wordt gezien als een belangrijke kwaliteit.

Netwerkpartners zijn trots op de positie van de GZ-psycholoog, die door het netwerk meer zichtbaar, toegankelijk en waardevol is geworden. Het feit dat expertise naar de thuissituatie kan worden gebracht, wordt als een grote winst gezien voor cliënten en verwijzers.

Er is trots op de snelheid waarmee de samenwerking van de grond is gekomen. In korte tijd zijn vier VVT-organisaties en de huisartsengroep erin geslaagd een functionerend en enthousiast netwerk neer te zetten. De hoge aantallen consulten laten zien dat Nonna Reco voorziet in een duidelijke behoefte.

Tot slot benoemen netwerkpartners dat de samenwerking toekomstbestendig voelt: "onze expertise achter elke voordeur". Ook wordt waardering uitgesproken voor de veerkracht van het netwerk. Ondanks wisselingen in bestuur en management is de samenwerking overeind gebleven en verder ontwikkeld.

Wat merken ouderen van de samenwerking binnen het netwerk

Volgens de netwerkpartners merkt de cliënt dat de cliëntreis is verbeterd. Expertise is laagdrempelig beschikbaar, waardoor vroegtijdiger passende ondersteuning kan worden ingezet. Huisartsen ervaren dat zij een inhoudelijk sterke sparringpartner hebben bij complexe situaties, wat direct doorwerkt in de kwaliteit van zorg voor de cliënt.

Cliënten en hun omgeving ervaren dat professionals beter zijn toegerust om met probleemgedrag of complexe thuissituaties om te gaan. Dit draagt bij aan meer welbevinden, stabiliteit en de mogelijkheid om langer thuis te blijven wonen.

De multidisciplinaire inzet van de SO in de eerste lijn wordt als waardevol gezien, evenals de mogelijkheid om advance care planning gesprekken te voeren. Door de expertise naar huis te brengen, sluit de zorg beter aan bij wat cliënten nodig hebben en wordt het systeem rondom de cliënt versterkt.

3 Hoe verder?

3.1 Waar gaat het netwerk mee aan de slag

Uitdagingen om op te pakken

De netwerkpartners zien een stevige basis voor samenwerking en veel betrokkenheid bij de gezamenlijke ambitie. Tegelijkertijd benoemen zij een aantal aandachtspunten dat belangrijk is voor de verdere ontwikkeling van het netwerk.

Het netwerk bevindt zich in een belangrijke ontwikkelfase, waarin zowel de organisatorische als de inhoudelijke samenwerking verdere versterking vraagt. Een eerste uitdaging ligt in de financiële en organisatorische borging van Nonna Reco. De netwerkpartners ervaren onvoldoende transparantie in financiële stromen en missen afstemming tussen de financiële structuren van de deelnemende organisaties en het netwerk. De onzekerheid over de toekomstige financiering van SO's en GZ-psychologen in de eerste lijn, evenals het ontbreken van middelen voor functies zoals regiocoördinatie, ondermijnen het gevoel van stabiliteit. Hierdoor blijft het lastig om het netwerk duurzaam in te bedden en heldere rollen en verantwoordelijkheden te positioneren.

Een tweede uitdaging is de wijze waarop het proces is ingericht. De huidige processen vragen veel afstemming tussen vier organisaties, wat leidt tot langere doorlooptijden en onduidelijkheden voor verwijzers en professionals. Tegelijkertijd ervaren professionals dat de administratieve belasting hoog is, onder andere bij doorverwijzingen en overdrachten, en dat gezamenlijke werkwijzen en het regiebehandelaarschap nog verder moeten worden ontwikkeld.

Daarnaast vormt de digitale infrastructuur een structureel knelpunt. Het gebrek aan onderlinge inzage in dossiers, beperkte digitale gegevensuitwisseling en onvoldoende ondersteunende systemen maken het moeilijk om efficiënt samen te werken en goed waar te nemen. Dit belemmert zowel de dagelijkse uitvoering als het realiseren van een integraal zorgproces voor cliënten.

Ook signaleren netwerkpartners dat zij cliënten en mantelzorgers beter en structureler willen betrekken in de evaluaties van het netwerk. De huidige evaluaties zijn nog niet overal uniform of netwerk breed ingericht, waardoor er onvoldoende zicht is op gezamenlijke leerpunten en kwaliteitsverbeteringen.

Tot slot staat het netwerk voor de uitdaging om de toenemende zorgvraag te blijven opvangen binnen de beschikbare capaciteit. Dit vraagt om verdere procesoptimalisatie, duidelijke keuzes in inzet van expertise en mogelijk nieuwe manieren van samenwerken om de continuïteit van zorg in de regio te waarborgen.

Het oppakken van deze punten kan het netwerk helpen om de sterke basis verder uit te bouwen en een toekomstbestendige samenwerking te realiseren.

Reflectie van de netwerkpartners

De bijeenkomst werd door de netwerkpartners ervaren als een open en constructieve gelegenheid om gezamenlijk terug te kijken op de samenwerking binnen het netwerk. Netwerkpartners gaven aan dat het waardevol was om in alle openheid met elkaar te bespreken wat goed gaat en waar verdere ontwikkeling wenselijk is.

De setting werd als veilig en prettig ervaren, mede doordat vertegenwoordigers uit verschillende lagen van de organisaties; bestuur, management en professionals aanwezig waren. Dit bood ruimte om uiteenlopende perspectieven te horen en leidde tot herkenning van gedeelde vraagstukken, zoals financiering, procesinrichting en de digitale infrastructuur.

De netwerkpartners benoemden dat het prettig was om van elkaar te horen hoe de samenwerking wordt ervaren en dat het positief voelde dat niet alleen de uitdagingen, maar ook de mooie resultaten een plek kregen in het gesprek. De aanwezigheid van de huisarts werd als waardevol gezien en onderstreepte het belang van de verbinding met de eerste lijn.

De bijeenkomst werd daarnaast ervaren als een bevestiging van de sterke basis van vertrouwen en betrokkenheid binnen het netwerk. Het gesprek gaf de netwerkpartners het gevoel gesteund te worden door de gezamenlijke inzet en onderlinge samenwerking. Tegelijkertijd fungeerde de bijeenkomst als stimulans om de gezamenlijke ambitie verder vorm te geven en om de komende periode gericht door te bouwen aan de verbeterpunten die met elkaar zijn benoemd.

3.2

Vervolg

Het netwerk Nonna Reco heeft op een prettige en constructieve wijze medewerking verleend aan ons toezicht. Tijdens het toezicht werd zichtbaar dat de netwerkpartners vanuit verschillende lagen van de betrokken organisaties, bestuur, management en professionals, open met elkaar in gesprek gingen en bereid waren om zowel successen als knelpunten in de samenwerking te bespreken. Deze openheid en het onderlinge vertrouwen vormen een belangrijke basis voor verdere ontwikkeling van het netwerk.

Tegelijkertijd ziet de inspectie dat het netwerk voor enkele uitdagingen staat. Een eerste uitdaging betreft de digitale gegevensuitwisseling. Het gebrek aan onderlinge inzage in dossiers, de beperkte digitale gegevensuitwisseling en het ontbreken van passende systemen maken het lastig om informatie veilig en tijdig te delen. Deze knelpunten brengen risico's met zich mee voor de continuïteit en kwaliteit van zorg. De inspectie constateert echter dat het netwerk deze risico's onderkent en zich inzet om, binnen de huidige mogelijkheden, de zorg zorgvuldig te blijven organiseren.

Een andere uitdaging betreft het structureel opnemen van het cliëntenperspectief in het proces. Hoewel partners erkennen dat cliënten en mantelzorgers betrokken moeten worden, wordt dit nog niet overal consistent en systematisch toegepast. Het versterken van deze inbreng zal bijdragen aan het leren van ervaringen en het beter aansluiten bij wat cliënten nodig hebben.

Tot slot ziet de inspectie dat er winst te behalen is in het versterken van de verbinding tussen de verschillende bestuurslagen. Het verder met elkaar verbinden van bestuurders, managers en professionals kan bijdragen aan meer samenhang, duidelijkere gezamenlijke richting en betere afstemming in de uitvoering.

Ondanks de uitdagingen heeft de inspectie vertrouwen in het netwerk. De professionele houding, de bereidheid om samen te leren en de gezamenlijke verantwoordelijkheid die zichtbaar werd in het toezicht, geven vertrouwen dat het netwerk de komende periode stappen blijft zetten om de kwaliteit en veiligheid van zorg te borgen en verder te versterken.

Wij sluiten met dit rapport het toezichttraject af.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl