

Zorginkoop Wlz 2017

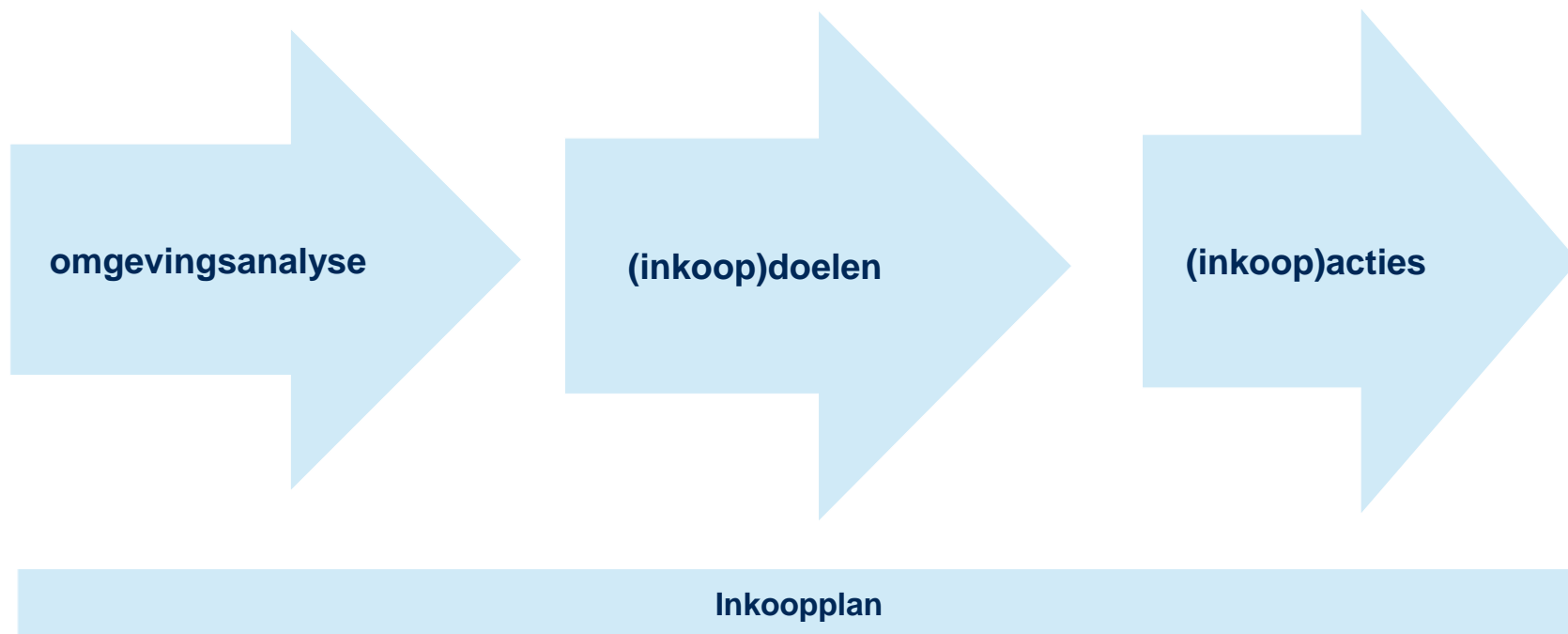
Presentatie & Verslag

*Bijeenkomst cliëntenraden gehandicaptenzorg
zorginkoop Wlz 2017*

April 2016
Zwolle- Amersfoort- Amsterdam

Inkoopplan

Jaarlijks bepalen we onze inkoopdoelen die we toetsen bij zorgaanbieders en cliëntenraden.



Wat doet het Zorgkantoor?

Vraag

Wat is precies het verschil tussen het Zorgkantoor en de Zorgverzekeraar? En wordt er ook onderling overlegd?

Antwoord

Wij kopen WLZ-zorg in en maken afspraken met de zorgaanbieders over deze zorg. Dit staat los van welke zorgverzekering cliënten hebben. De Zorgverzekeraar maakt afspraken met aanbieders die zorg leveren volgens de Zorgverzekeringswet (Zvw).

Vraag

Wij willen graag weten wat het Zorgkantoor kan doen bij vakantie of vrijetijdsbesteding? Kan hier geld voor gegeven worden?

Antwoord

Dit valt helaas niet onder WLZ-zorg. Het is wat anders wanneer het gaat om begeleiding tijdens de vakantie, maar dit is niet de vraag.



Deel II

Inkoopdoelen

Voorlopige inkoopdoelen Wlz 2017



1. Cliënten hebben **keuzevrijheid** in aanbod en aanbieder
2. Onze cliënten ontvangen zorg op een **plek** die maakt dat ze hun leven kunnen leiden zoals ze willen
3. **Zorg en ondersteuning** is persoonsgericht: afgestemd op wensen en behoeften van cliënten

Vragen over inkoopdoelen

Voorlopige inkoopdoelen Wlz 2017



1. Cliënten hebben **keuzevrijheid** in aanbod en aanbieder
2. Onze cliënten ontvangen zorg op een **plek** die maakt dat ze hun leven kunnen leiden zoals ze willen
3. **Zorg en ondersteuning** is persoonsgericht: afgestemd op wensen en behoeften van cliënten

Vraag

Cliënten willen graag meer informatie over regels/afspraken van locaties van een zorgaanbieder. Maar ook over algemene zaken van een zorgaanbieder.

Antwoord

Wij vinden dat we meer keuze-informatie voor cliënten zouden moeten hebben. Als het echt knelpunten zijn kunnen cliënten of hun verwanten contact opnemen met (onafhankelijke) cliëntondersteuners.

Vraag

Inkoopdoelen 2017; welke doelen vindt het Zorgkantoor het meest belangrijk?

Antwoord

*Wij vinden alle drie de doelen erg belangrijk, de eerste twee doelen krijgen dit jaar wel echt een andere uitwerking dan voorheen. Cliënten hebben **keuzevrijheid** in aanbod en aanbieder en onze cliënten ontvangen zorg op een **plek** die maakt dat ze hun leven kunnen leiden zoals ze willen*

Vraag

Bij dit 2^e inkoopdoel zijn er knelpunten bij logeren en vervoer. Vervoer vooral bij dagbesteding; als vervoer niet goed geregeld is of betaald kan worden dan kan niet altijd de 1^e keuze dagbesteding worden gevolgd.

Antwoord

Wij hebben bij VWS en de Nza gevraagd om met ons mee te denken over goede oplossingen voor logeren en dagbesteding. Vooral logeren zien wij als belangrijk aanbod voor cliënten die (nog) niet willen gaan wonen bij een aanbieder.

Voor dagbesteding zien we ook dat door de bezuiniging de dagbesteding praktischer is ingericht. Dat heeft wat opgeleverd. Maar nu blijven er voor sommige groepen problemen bij het vervoer die lastig op te lossen zijn.

Vragen en opmerkingen over inkoopdoelen

Vraag

Wij willen graag weten wat het Zorgkantoor kan doen aan het uitbreiden van dagbestedingsaanbod.

Antwoord

Dit is niet iets wat het Zorgkantoor zelf regelt, maar wat we wel zorgaanbieders vragen te doen. Zorgaanbieders moeten dit nog beter gaan regelen door goed te luisteren en aan te sluiten bij de wensen van de cliënten.

Vraag: Volgt het budget de wens van de cliënt ?

Antwoord: *Dit gebeurt al wel, maar dat willen we als zorgkantoor beter gaan doen. Op dit moment wordt dit door cliënten nog wel als een knelpunt gezien. Als een cliënt van zorgaanbieder A naar zorgaanbieder B gaat, volgt het budget in principe de klant, maar niet altijd direct. De zorg wordt geboden op basis van de indicatie/het zorgprofiel. Van belang is om in samenspraak tussen zorgaanbieder, cliënt en diens verwanten vast te stellen wat de zorgvraag is, welk zorgaanbod hierbij passend is en welke afspraken hierover worden gemaakt.*

Vraag : Wordt in voldoende mate gekeken naar de behoefte van de cliënt en keuzes hierop aan gepast?

Antwoord: *Zorgaanbieders moeten nog meer gaan denken en handelen vanuit de vraag van de cliënt. De zorg is nog teveel aanbod gericht in plaats van vraaggericht.*

Vraag Signaleert het Zorgkantoor leemtes in het zorgaanbod en gaan ze hierover in gesprek met zorgaanbieders?

Antwoord; *Als het gaat om een aanbod wat er niet is in een bepaalde regio kunnen we bij de Zorginkoop kijken of we evt. nieuwe aanbieders kunnen contracteren. Als het gaat om een vraag van enkele cliënten die bijv. willen wonen in een bepaald dorp en op de wachtlijst staan van een zorgaanbieder, zullen zij dit met de zorgaanbieder moeten bespreken. De zorgaanbieder kan dan vervolgens in gesprek gaan met het Zorgkantoor om te bespreken of er uitbreidingsmogelijkheden zijn wat betreft het aantal plaatsen en/of financiën.*

Opmerking Is er echt wel keuzevrijheid voor cliënten? *Voor sommige doelgroepen die een specifiek aanbod vragen is deze er niet omdat de cliënt dan is aangewezen op het aanbod van bijv. gespecialiseerde behandelinstellingen. Voor zilveren kruis is de vraag echter ook of er voldoende keuzevrijheid is binnen het reguliere aanbod. Cliënten zijn vaak nog afhankelijk of een zorgaanbieder een bepaald zorgaanbod wil en kan organiseren in een bepaalde plaats. (woonplaats van de cliënt)*

Voorlopige inkoopdoelen Wlz 2017

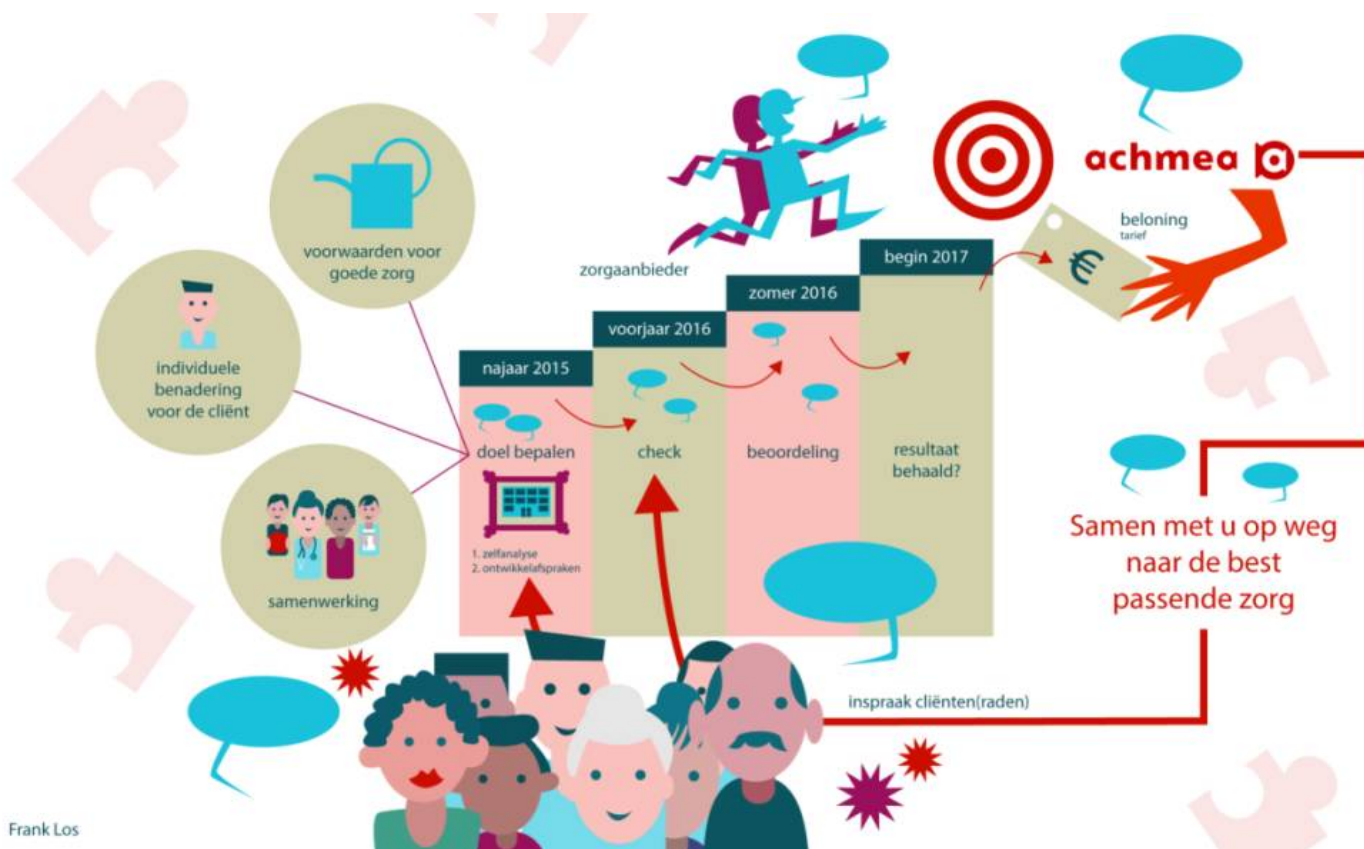
1. Cliënten hebben keuzevrijheid in aanbod en aanbieder
2. Onze cliënten ontvangen zorg op een plek die maakt dat ze hun leven kunnen leiden zoals ze willen
3. Zorg en ondersteuning is persoonsgericht: afgestemd op wensen en behoeften van cliënten



Deel III

Het maken van afspraken over verbetering

Voor 2017 willen we weer afspraken met zorgaanbieders over betere zorg en ondersteuning voor cliënten.





Vragen over afspraken met zorgaanbieder over betere zorg

Vraag

Kunnen alle doelen m.b.t. inkoop en speerpunten m.b.t. kwaliteit en ontwikkelpunten gerealiseerd worden?.

Is er geen spanningsveld m.b.t. beschikbare financiële middelen. Indien dit laatste het geval is hoe worden er dan prioriteiten gesteld?

Antwoord

Wij maken ontwikkelafspraken met zorgaanbieders die haalbaar moeten zijn (SMART) en daar krijgen zorgaanbieders extra geld voor wanneer ze de afspraken halen. Dat geld is er in principe. Wanneer er bezuinigd wordt, moeten zorgaanbieders keuzes maken waarop dat gebeurt, dus kan misschien niet alles. Wij vragen zorgaanbieders daarom met cliënten voorstellen te doen over wat ze willen verbeteren.

Vraag: Is de opslag op het tarief niet eigenlijk een afrekenmodel?

Antwoord: *Nee, wij zien het als een stimuleringsmodel voor de zorgaanbieder. Als zorgkantoor proberen we aan te sluiten bij de zorgaanbieder en waar deze staat als het gaat om kwaliteit. De zorgaanbieder bepaalt in samenspraak met cliëntenraad welke thema's hij verder wil ontwikkelen. Wij zien de tariefsopslag als een middel om aanbieders die zichzelf blijven ontwikkelen te belonen.*

Opmerking; *Als cliëntenraad voelen we ons soms wel in de tang zitten. Als we als cliëntenraad erg kritisch zijn over de ontwikkelafspraken heeft dit invloed op het verkrijgen van een verhoging van het tariefpercentage.*

Vraag

Wat is de reden dat er geen 100% tarief wordt afgesproken? Er wordt gezegd dat de zorgaanbieders een bonus kunnen verdienen maar eigenlijk is dit niet zo.

Antwoord

De Nza heeft een maximum-tarief maar als de Zorgkantoren deze zouden gebruiken kunnen we niet alle zorg betalen. Dus we berekenen welk tarief we moeten stellen om alle zorg te kunnen betalen en daarvan kunnen zorgaanbieders tot 3% verdienen met het werken aan kwaliteitsverbetering.

Vraag

Sommige cliënten en zorgvragen van cliënten horen niet altijd bij de WLZ en ook niet bij de WMO. Wat kan het Zorgkantoor dan doen?

Antwoord

Wij willen helpen als er echt vragen zijn die met de WLZ te maken hebben en dan zoeken we met aanbieders en gemeenten naar oplossingen. Als het echt iets is tussen een zorgaanbieder en de gemeente (WMO) dan zal het Zorgkantoor hier niet tussen komen.

Vragen over afspraken met zorgaanbieder over betere zorg

Voor 2017 willen we weer afspraken met zorgaanbieders over betere zorg en ondersteuning voor cliënten.



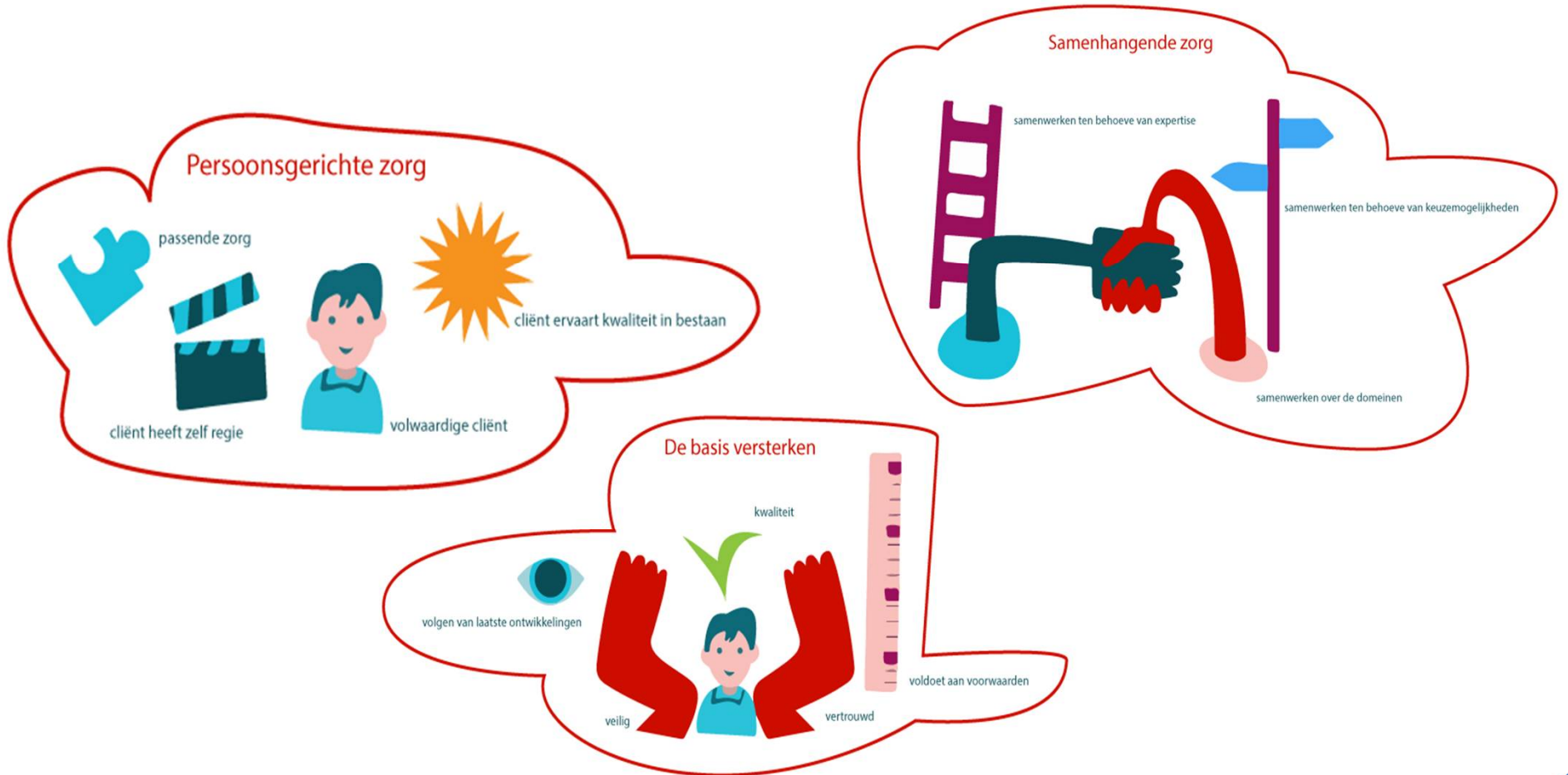
Vraag: Waarom wordt er door de zorgkantoren nog steeds vast gehouden aan de eis van certificering?

Antwoord: Dit is een thema wat landelijk is vast gesteld tussen de verschillende zorgverzekeraars. Vanuit de aanwezigen wordt gevraagd om deze eis te laten vallen en het niet als verplichting op te leggen. Wel vindt men het van belang om processen te borgen etc. Vanuit de aanwezigen wordt opgemerkt dat momenteel in veel zorginstellingen de verantwoordelijkheden laag in de organisatie worden neer gelegd in de vorm van zelforganiserende teams. Dit verhoogt naar de mening van de aanwezigen de druk op de medewerkers met o.a. veel administratief werk. Ook komen er uit het veld steeds meer signalen over ongeschoolde en niet goed opgeleide medewerkers.

Vraag: Het is voor aanbieders lastig vrijwilligers te werven, wat kan het zorgkantoor hierin betekenen?

Antwoord: Het Zorgkantoor vraagt zorgaanbieders hoe zij vrijwilligers werven. Er zijn aanbieders die hier goed in zijn, het zorgkantoor wil goede ideeën gaan delen met zorgaanbieders.

Onderwerpen voor kwaliteitsverbetering



Vragen over kwaliteitsverbetering



Vraag: Hoe en in welke mate heeft het zorgkantoor zicht op de kwaliteit van de geleverde zorg bij de zorgaanbieders?

Antwoord: *Echt goed zicht hebben op de kwaliteit van de geleverde zorg is voor het zorgkantoor moeilijk. Toch proberen we zo goed mogelijk een beeld te krijgen van de kwaliteit bij zorgaanbieders. Dit doen we door verschillende signalen te volgen o.a. beleidsgesprekken te voeren met de zorgaanbieders in aanwezigheid van de cliënten/verwantenraad. Daarnaast volgen wij de toezichtverslagen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg als deze op bezoek is geweest bij een zorgaanbieder. Het zorgkantoor volgt ook in hoeverre de verbeterafspraken, die de Inspectie heeft opgedragen, door de zorgaanbieder worden uitgevoerd. Het zorgkantoor bespreekt in het beleidsoverleg ook de klachten die zijn ingediend bij de zorgaanbieder en wat hij hier mee heeft gedaan. Daarnaast is ook het ziekteverzuim onder het personeel een gespreksthema. Van belang is dat er kortere lijnen ontstaan tussen cliënten/verwantenraad en het zorgkantoor.*

Om kwaliteit inzichtelijk te maken voor cliënten is er een pilot gestart met in totaal 10 zorgaanbieders. We willen in dit project inzichtelijk maken wat de client over kwaliteit van een aanbieder zou moeten weten.

Vanuit de aanwezigen wordt opgemerkt dat er wisselend wordt om gegaan met tevredenheidsonderzoeken. Ook twijfelt men regelmatig aan de waarde van dit soort onderzoeken en ziet men het meer als een verplicht nummer. Vragenlijsten zijn ook niet altijd passend. Opgemerkt wordt dat je ook als cliënten/verwantenraad een enquête op kan stellen met onderwerpen die cliënten en verwanten aanspreken en waarde aan hechten.

Vraag

LSR: Wij krijgen het signaal dat cliënten tevredenheidsonderzoeken niet meer anoniem mogen invullen van het Zorgkantoor.

Antwoord

Dit is niet iets wat het Zorgkantoor heeft aangegeven. Eerder waren er cliënttevredenheidsonderzoeken, nu zijn er ook cliëntervaringsinstrumenten. Er zijn instrumenten die niet anoniem worden ingevuld omdat de uitkomsten ook direct worden gebruikt om voor die cliënten de ondersteuning meteen te verbeteren. Overigens moeten cliënten natuurlijk wel vooraf weten waarvoor zijn/haar gegevens gebruikt worden en hoe anoniem dit is. Cliëntenraden mogen trouwens advies geven aan zorgaanbieders over welk cliëntervaringsinstrument gebruikt moet worden, dus als de cliëntenraad graag een anonieme vragenlijst heeft kunnen ze dit aangeven bij de zorgaanbieder.

Deel IV

Wat geeft u ons nog mee?



- A. Welke keuzemogelijkheden mist u?**
- B. Welke nieuwe/andere dingen zou u nog willen?**
- C. Hoe zou u als cliëntenraad betrokken willen worden bij het maken van afspraken met zorgaanbieders?**
- D. Voor welke onderwerpen moet het zorgkantoor zeker bespreken met zorgaanbieder om te gaan verbeteren?**
- E. Zijn er nu leuke ervaringen of goede ideeën om met elkaar uit te wisselen?**

Hoe gaat u in gesprek en wat geeft u ons nog mee?



Vraag

Hoe kunnen cliëntenraden aan informatie komen die belangrijk is om met zorgaanbieders in gesprek te gaan? Bijvoorbeeld de inkoopdoelen?

Antwoord

De hoofdlijnen van het Zorginkoopbeleid zijn op onze website gezet en het tijdsplan staat hier ook op. Dit is voor cliëntenraden een leidraad wanneer ze met hun aanbieder in gesprek kunnen gaan. En de informatie die tijdens deze bijeenkomst wordt gekregen zou ook een aanknopingspunt kunnen zijn om een gesprek te voeren tussen cliëntenraden en zorgaanbieder. Wij roepen cliëntenraden op om alvast in gesprek te gaan met de zorgaanbieder.

Vraag

Hoe kunnen we op een goede manier in gesprek gaan met onze zorgaanbieder?

Antwoord

De zorgaanbieder maakt een zelfanalyse (foto) van de eigen organisatie en waar ze willen verbeteren. Dit moet met de cliëntenraden besproken worden. Cliëntenraden moeten ook mee kunnen denken over deze foto en de verbeterafspraken.

Het zorgkantoor gaat daarna in gesprek met de zorgaanbieder over deze foto en afspraken en vraagt ook na hoe cliëntenraden zijn betrokken en wat zij van de foto en verbeterplannen vinden.

Vraag: Hoe kun je als (startende) cliëntenraad ondersteuning krijgen?

Antwoord: *Het landelijk steunpunt voor medezeggenschap en cliëntenraden LSR kan benaderd worden voor ondersteuning.*

Om cliënten te motiveren en te betrekken bij de cliëntenraad wordt het idee geopperd om thema-avonden te organiseren met onderwerpen die cliënten aanspreken om zo meer cliënten te betrekken. Door thema-avonden zitten cliënten niet meteen vast aan de cliëntenraad, want dat past niet bij alle cliënten. Maar er zijn vast nog meer mogelijkheden om medezeggenschap invulling te geven.



Hoe gaat u in gesprek en wat geeft u ons nog mee?

Vraag Worden er meerdere bijeenkomsten zoals deze worden georganiseerd? Er wordt tijdens een van de bijeenkomsten de suggestie gedaan een om samen met het zorgkantoor de Zorginkoop te doen bij de zorgaanbieder. Daarnaast is er vanuit cliëntenraden de wens om vaker in gesprek te gaan met het zorgkantoor. M.a.w. kunnen het zorgkantoor en cliëntenraad vaker samen optrekken en in gesprek met elkaar over de zorginkoop en de stand van zaken bij een zorgaanbieder.

Antwoord:

Zilveren Kruis is aan het zoeken hoe we cliëntenraden het beste kunnen benaderen en betrekken. Omdat cliëntenraden zo verschillen is er volgens Zilveren Kruis niet een uniforme manier om dat te doen. We willen aansluiten bij de wens van de cliëntenraden. Cliëntenraden moeten dus vooral aangeven wat zij prettig vinden en hoe zij met het zorgkantoor in gesprek willen. Wij willen toegankelijk zijn en maatwerk leveren. Dus geef aan wat je zou willen, dan kijkt Zilveren Kruis hoe we daar invulling aan kunnen geven.

Vraag: Wat is de rol van het zorgkantoor richting woning coöperaties/ nieuwe wooninitiatieven? In sommige gemeenten is het lastig nieuwe woonruimte te realiseren

Antwoord

Wij zijn over verschillende onderwerpen met gemeenten in gesprek. Het initiatief om in specifiek in gesprek te gaan over nieuwe wooninitiatieven of over woonruimte ligt bij de zorgaanbieders.

Tips en adviezen.

- Het Zorgkantoor zou meer moeten sturen op tevredenheid van cliënten. Clienttevredenheid zou een belangrijke indicator moeten zijn voor het Zorgkantoor en uitgangpunt voor gesprek met de zorgaanbieder.
- Er ontbreekt nu nog een regiefunctie voor cliënten die met verschillende financieringsvormen te maken hebben (WMO/Zvw/Wlz), zoals bij hulpmiddelen en huishoudelijke hulp het geval kan zijn.
- Er is veel onduidelijkheid over hulpmiddelen en vergoedingen voor zintuigelijk gehandicapten in de Zvw. Wij nemen dit signaal mee.
- De aanwezigen vinden het een goed idee om de onderwerpen m.b.t. de gemaakte verbeterafspraken met zorgaanbieders te publiceren op de website van het zorgkantoor.
- De hoofdlijnen van het inkoopbeleid 2017 zijn gepubliceerd op de website van het zorgkantoor. Vanuit een cliëntenraad het idee mee gegeven aan het zorgkantoor om evt. een cliënt in te huren die teksten kan vertalen naar voor cliënten begrijpelijke taal.
- De rol van het zorgkantoor zou duidelijker moeten zijn voor zowel cliënten als voor verwanten