

# **Verslag bijeenkomst cliëntenraden V&V**

## Over Menzis Zorgkantoor

Het Zorgkantoor voert de Wet langdurige zorg (Wlz) uit in 3 regio's: Arnhem, Groningen en Twente. Het is onze wettelijke taak om te zorgen voor voldoende en passende zorg in onze regio's. Dit doen we door het beschikbaar stellen van een persoonsgebonden budget (pgb) of door het inkopen van zorg in natura.

Daarnaast heeft het zorgkantoor een belangrijke rol in het informeren en adviseren van klanten over de langdurige zorg. We bemiddelen, begeleiden en geven of stellen cliëntondersteuning beschikbaar in. De afgelopen jaren is de klant steeds belangrijker geworden en informeren we mensen met een Wlz-indicatie over de rol van het zorgkantoor. We doen dit zowel telefonisch, als met brieven en via onze website.

De Cliëntenraad is een belangrijke partner voor het Zorgkantoor. De cliëntenraad weet wat er speelt in de organisatie en welke wensen klanten hebben.

Filmpje: [Wat doet het Zorgkantoor?](#)



Filmpje: [Het Zorgkantoor en de rol van de cliëntenraad](#)



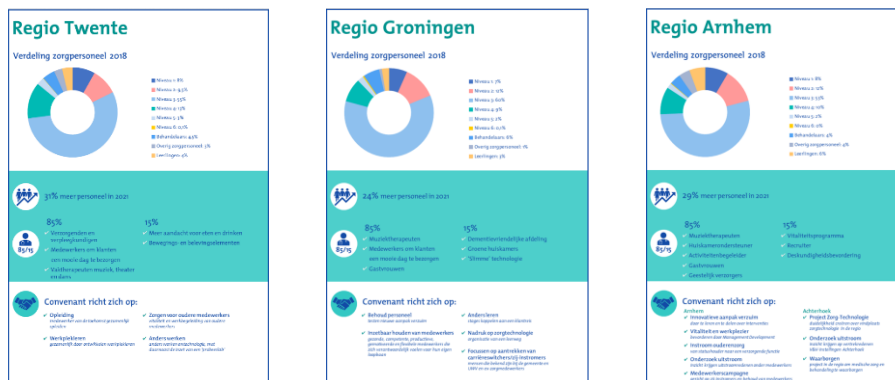
Wilt u meer informatie over het zorgkantoor? Kijk dan op onze [website](https://menziszorgkantoor.nl) (menziszorgkantoor.nl) voor meer informatie. Heeft u een vraag? Neem dan contact met ons op via het [contactformulier](#).

## Kwaliteitskader Verpleeghuis

Er zijn de afgelopen periode ervaringen opgedaan met het kwaliteitskader. Er is 2,1 miljard euro beschikbaar gesteld om de kwaliteit van zorg in de verpleeghuizen te kunnen verbeteren. Deze extra middelen zijn apart beschikbaar in een kwaliteitsbudget waarvoor de zorgaanbieder, samen met de cliëntenraad een kwaliteitsplan en aanvraag indient. Het kwaliteitsplan is onderwerp van gesprek tijdens de dialooggesprekken tussen de zorgaanbieder en de in koper van Menzis Zorgkantoor.

Uit de analyse van de kwaliteitsplannen en de aanvragen voor kwaliteitsbudget hebben zorgaanbieders voornamelijk extra medewerkers met een niveau 3 achtergrond in dienst genomen. In alle regio's zijn er meer muziektherapeuten aangesteld. Regionaal is er onder andere ingezet op dementievriendelijke afdelingen (Groningen), Vitaliteitsprogramma's (Arnhem) en bewegings- en belevingselementen (Twente).

Wilt u weten wat er in uw regio is aangevraagd? Klik dan op een van onderstaande afbeelding.



## Veranderingen in 2020

De gelden voor Waardigheid en Trots komen in de tarieven. Dit betekent dat de cliëntenraad geen aparte aanvraag meer hoeft te ondertekenen. Dit vermindert de administratieve lasten en de initiatieven komen in kwaliteitsplannen terug.

Er gaat meer aangesloten worden bij de individuele ontwikkelopgave van de zorgaanbieder. In 2020 gaat er een tariefsherijking plaats vinden. Dit betekent dat de tarieven van sommige zorgprofielen gaan stijgen en van andere profielen gaan dalen. Voor de zorgaanbieders bij wie de tariefsherijking leidt tot een lagere omzet is er een compensatieregeling. De betreffende zorgaanbieders zijn hierover geïnformeerd.

Ook is het kwaliteitskader extramuraal in werking getreden. Hierdoor dienen zorgorganisaties die extramurale Wlz zorg aanbieden hiervoor ook een plan en verslag moeten maken over de wijze waarop zij de kwaliteit van zorg waarborgen. Bij organisaties die zowel intramuraal als extramurale zorg bieden, worden de kwaliteitsplannen voor de extramurale zorg toegevoegd aan het bestaande kwaliteitsplan.

Wilt u meer informatie over het kwaliteitskader en het addendum verwijzen wij u naar de [website](#) van het zorginstituut.

## In gesprek

In de tweede helft van de bijeenkomst zijn er in kleine groepen drie onderwerpen besproken.

### **Dialogogesprek en locatiebezoek**

Voor de dialogogesprekken ontvangt de bestuurder een uitnodiging. Hierbij nodigt Menzis Zorgkantoor ook de cliëntenraad uit. Onze ervaring is vaak dat (een afgevaardigde van de) centrale cliëntenraad hierbij aanwezig is. Bij een locatiebezoek is meestal ook de lokale cliëntenraad of een afgevaardigde daarvan aanwezig. De locatiebezoeken zijn relatief nieuw en nog niet alle locaties zijn bezocht.

### **De belangrijkste punten:**

- De locatiebezoeken zijn nieuw en nog niet alle (lokale) cliëntenraden hebben hier al ervaring mee. De aanwezigen die hier al ervaring mee hebben gehad zijn positief.
- Een groot deel van cliëntenraden geven aan goed betrokken te zijn door de bestuurder over de ontwikkelingen. Een enkele cliëntenraad heeft hier mindere ervaringen mee.
- Cliëntenraden weten niet precies welke raad (centraal of lokaal) er uitgenodigd wordt bij de dialogogesprekken.
- Het is in sommige organisaties lastig om voldoende leden voor de CR te vinden.
- Nieuwe leden geven aan dat de rol van het zorgkantoor onbekend is. Ook bestaande leden weten dit niet altijd.
- Er is onduidelijkheid over waarvoor de cliëntenraad bij het Zorgkantoor terecht kan.

### Het zorgkantoor voor nieuwe klanten

Vanaf januari 2018 worden alle nieuwe klanten met een Wlz-indicatie gebeld door het Zorgkantoor. Tijdens de sessies is er gesproken over hoe deze informatie klanten kan helpen en hoe het Zorgkantoor dit kan verbeteren.

#### De belangrijkste punten:

- Alle cliëntenraden herkennen dat er veel informatie is die op klanten afkomt.
- De overgangen vanuit andere domeinen (Zvw of Wmo) zijn vaak extra lastig.
- Er is behoefte aan duidelijke en begrijpelijke informatie die zowel online als offline goed vindbaar is. Verwijzers spelen hierbij een belangrijke rol.

#### De stem van de cliëntenraad

De cliëntenraden merken dat zij een grotere rol hebben gekregen de afgelopen jaren. Er wordt veel betrokkenheid ervaren. Cultuur, manier van omgang en het kennen van ieders rol helpt daarbij.

#### De belangrijke punten:

- Er is vraag naar meer informatie over het proces van zorginkoop, de wijzigingen en gevolgen van wetten en de rol van het zorgkantoor.
- Het LOC kan iets betekenen voor cliëntenraden. De ervaringen hiermee zijn wisselend.
- Gezamenlijke bijeenkomsten over informatie en leren van elkaar zijn waardevol.

## Overige onderwerpen

Cliëntenraden betreuren het verdwijnen van W&T als geormerkt bedrag.

### Hoe nu verder?

Naar aanleiding van de informatie en signalen die tijdens de bijeenkomsten zijn opgehaald wordt er gekeken naar welke verbeterpunten we hier als Menzis Zorgkantoor uit kunnen halen.