

# Verlag brainstormsessies juni 2020

Samenwerking cliëntenraden & Menzis Zorgkantoor



Emma Gerbenzon & Marlou Sommer  
Adviseurs Klantperspectief - Menzis Zorgkantoor  
[klantzorgkantoor@menzis.nl](mailto:klantzorgkantoor@menzis.nl)

## De brainstormsessies

Op dinsdag 23 juni, woensdag 24 juni en donderdag 25 juni jl. hebben wij met jullie gesproken over de samenwerking tussen Menzis Zorgkantoor en cliëntenraden. Vanuit onze functie als adviseur Klantperspectief willen wij meer verbindingen gaan leggen met onze Wlz-klienten en hun omgeving. Cliëntenraden zijn voor ons een belangrijke ingang. Omdat wij graag de relatie met cliëntenraden willen verbeteren hebben wij met jullie gesproken over jullie huidige ervaringen en jullie wensen voor de toekomst. In dit verslag vinden jullie een beknopte weergave van de uitkomsten van deze gesprekken.

## Over de samenwerking – wat gaat goed?



De themabijeenkomsten voor cliëntenraden



De aanwezigheid bij gesprek inkoop en directie



De betrokkenheid bij het Leefplezierplan



De behulpzaamheid van inkopers bij vragen

## Over de samenwerking – wat kan beter?



De communicatie tussen zorgkantoor en cliëntenraden

*Wens: directer, frequenter, vroegtijdiger, taalgebruiker simpeler en meer beeldend*



Nieuwsbrieven

*Wens: direct gericht aan cliëntenraden, frequent op actuele thema's*



Doel, zichtbaarheid en verwachtingen

*Wens: duidelijkheid over rol zorgkantoor en wederzijdse verwachtingen, zichtbaarheid vergroten.*



Inkoop

*Wens: duidelijkheid over achtergrond en tariefstelling inkoop en kwaliteitsgelden*

## Wensen met betrekking tot de samenwerking

Benoemd is onder meer:

- Voorafgaand aan themabijeenkomsten informeren van cliëntenraden over gespreksonderwerpen;
- Opzetten pagina voor cliëntenraden op website Menzis Zorgkantoor;
- Behoeft aan informatievoorziening op verschillende thema's en actuele onderwerpen (bijv. Corona);
- Vaste frequentie van informatievoorziening en themabijeenkomsten;
- Stimuleren onderling contact en uitwisseling cliëntenraden;
- Rekening houden met verschil tussen doelgroepen, sectoren en zorgkantoorregio's;
- Zorgkantoor als aanjager en bemiddelaar op relevante thema's (bijv. eHealth).

## Benoemde werkvormen voor samenwerking



Periodiek aansluiten bij vergadering cliëntenraden



Themabijeenkomsten per sector en regio



Doorsturen verslagen cliëntenraden over beleid naar adviseurs klantperspectief Zorgkantoor



Klantenpanel / panel leden cliëntenraden



Digitale nieuwsbrieven



Digitaal inloopspreekuur voor cliëntenraden



In gesprek met cliënten en ervaringsdeskundigen



Vaststellen bij welke gesprekken cliëntenraad aanwezig is



Korte enquête om op te halen welke thema's leven

## Panel cliëntenraden

Wij hebben veel energie van de brainstormsessies gekregen. Energie die we graag willen gebruiken om de juiste stappen te zetten in het proces naar een betere samenwerking met cliëntenraden.

Tijdens de sessies opperden verschillende mensen al dat zij ons van feedback willen voorzien in het verdere proces. Denk aan feedback op de nieuwsbrieven, op de eerstvolgende stappen, op het aandragen van thema's. Graag maken we gebruik van jullie expertise om de samenwerking echt van de grond te krijgen.

Daarom aan jullie de vraag: wie wil ons het komende half jaar mee helpen bouwen aan het verstevigen van de relatie met cliëntenraden? Daarbij kun je denken aan een uurtje sparren, feedback geven op voorstellen of nieuwsbrieven, en het aanleveren van input voor bijeenkomsten en nieuwsbrieven.

Aanmelden kan door voor 17 juli een e-mail te sturen naar: [klantzorgkantoor@menzis.nl](mailto:klantzorgkantoor@menzis.nl).

## Het vervolg

Hieronder de voorlopige routekaart die wij voor ogen hebben. We hopen in dit najaar weer themabijeenkomsten te kunnen organiseren, maar door Corona is dit vooralsnog onzeker.

