

Dialog met cliëntenraden Arnhem, Groningen en Twente

GZ/GGZ, april 2018

Eind 2017 spraken we de cliëntenraden in Groningen; in april 2018 de cliëntenraden in de regio's Arnhem en Twente. Deze bijeenkomsten gebruiken we om cliëntenraden te informeren over de rol van het zorgkantoor en onze afspraken met zorgaanbieders. En we verkennen welke rol de cliëntenraad daarin kan spelen.

In Arnhem heeft ook Dorien Kloosterman van KansPlus een bijdrage geleverd en verteld over de kwaliteitsagenda gehandicaptenzorg. Ze wijst nog op het landelijke congres voor cliëntenraden op 7 december a.s. in Lunteren. Achtergrondinformatie publiceren we op www.menziszorgkantoor.nl

Het beleid van Menzis Zorgkantoor kenmerkt zich door meer klantgerichtheid. We hebben persoonsvolgende bekostiging ingevoerd en informeren klanten vroegtijdig over de keuzemogelijkheden in de langdurige zorg. Aanwezigen herkennen en waarderen deze ontwikkeling die het Zorgkantoor doormaakt. De klantversie van het inkoopbeleid is niet bij iedereen bekend. De raden die het wel kennen waarderen deze versie waarin aspecten die voor de klant van belang zijn in begrijpelijke taal worden beschreven.

Er zijn ook kritische opmerkingen gemaakt over vindbaarheid van informatie op de website en ons taalgebruik ("het Zorgkantoor moet geen chinees praten"). Ook werd een situatie geschetst waarin een moeder geen zorg voor haar dochter kon vinden. Het Zorgkantoor neemt meer en meer de regie om voor iedereen in de regio passende oplossingen te realiseren. Heel af en toe lukt dat niet binnen de regio en duurt het soms (te) lang voor er een plek is gevonden.

Het kwaliteitskader gehandicaptenzorg is ingevoerd en zorgaanbieders rapporteren jaarlijks over de voortgang binnen hun organisatie. Dat vormt ook het gespreksonderwerp tussen bestuurder en zorginkoper, waar we graag de cliëntenraad bij betrekken. Aanwezige leden merken op dat ze serieus genomen worden door de bestuurder ("we zijn geen nummer").

Cliëntenraden zijn benieuwd hoe het zorgkantoor volgt wat de zorgvraag is en welke kwaliteit geleverd wordt.

We analyseren de afgegeven indicatiebesluiten en kijken naar ontwikkelingen daarin. We schrijven geen kwaliteitscertificaten voor (HKZ, ISO), maar volgen de landelijke kwaliteitskaders. We vinden klantervaringen en medewerkerstevredenheid belangrijke signalen. Inspectierapporten zijn openbaar en natuurlijk volgen we ook financiële ontwikkelingen. We stellen eisen aan de zorg die een aanbieder wil leveren en bewaken de continuïteit van de zorg. Aanwezigen merken op dat zorgaanbieders te maken hebben met verschillende regelingen. De tarieven daartussen verschillen, wat het werk lastig maakt.

Verschillende thema's uit de praktijk passeerden de revue:

- Druk op de dagbesteding, met name vanwege de vervoerskosten. Keuzevrijheid wordt er soms door beperkt.
- Hoe benaderen we GGZ-klanten wanneer ze een Wlz-indicatie krijgen? Na 3 jaar in de zorgverzekeringswet wordt het Wlz, maar ze blijven bij dezelfde zorgaanbieder.
- We wijzen iedereen op de mogelijkheden voor (onafhankelijke) cliëntondersteuning.
- De bekendheid daarvan laat nog wel te wensen over.
- Gebruik van technologie; aanbieders klagen dat daar geen financiering voor is. In ons inkoopbeleid nemen we op dat er een beloning komt voor innovaties.
- Ook de Aanvullende Verzekering kwam langs. Of klanten die wel of niet moeten afsluiten is altijd van de indicatie en woonplek afhankelijk. Praat er over met je zorgaanbieder.
- Hoe kijkt het zorgkantoor aan tegen franchisenemers?
- Een organisatievorm zoals bijv. de Thomashuizen. We waarderen het wanneer aanbieders zoeken naar maatwerk voor klanten. We kennen gezinshuizen, onderaannemers, kleine wooninitiatieven, zorgboerderijen, enz. Organisaties waarmee wij een contract sluiten moeten aan eisen voldoen. Zij zijn ook verantwoordelijk voor de kwaliteit van partijen waarmee ze zelf afspraken maken.
- Logeren en deeltijd-wonen zijn voor mantelzorgers van belang, maar vaak moeilijk te realiseren. Daar hebben we extra aandacht voor. En als regels dwarszitten, willen we dat oplossen.
- Er komt in 2020 een nieuwe wet die onvrijwillige zorg voor iedereen in de Wlz gaat regelen: de Wet Zorg en Dwang. De voorbereidingen lopen nu. Uitvloeisel daarvan is dat er onafhankelijke Client Vertrouwens Personen aangesteld worden, die de klant kan bijstaan in trajecten van onvrijwillige zorg en de rechtspositie van klanten kan beschermen.

We hebben nagedacht hoe zorgkantoor en cliëntenraden nog meer met elkaar kunnen overleggen. Het tijdstip van deze bijeenkomsten is een discussiepunt. Het lijkt erop dat start met een broodje om een uur of zes de voorkeur heeft. Voor cliëntenraden bestaat de mogelijkheid om een afspraak te maken met mensen van het Zorgkantoor. Ook suggesties als digitale raadpleging en sturen van een nieuwsbrief werden genoemd.

Iedereen hartelijk bedankt voor de aanwezigheid en inbreng.