

Verslag bijeenkomst cliëntenraden GZ

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](#)



Inkoopbeleid en wensen van de klant

Het Zorgkantoor heeft een zorgplicht en regelt voldoende en kwalitatief goede zorg. Menzis Zorgkantoor maakt afspraken met zorginstellingen voor het leveren van zorg in natura en hiervoor sluiten we meerjarige overeenkomsten af. Dit doen we voor maximaal vijf jaar.

In het kwaliteitskader staan kwaliteitseisen waaraan iedere zorgaanbieder moet voldoen. De zorgaanbieder moet jaarlijks een kwaliteitsrapport opleveren en kwaliteit meten. De uitkomsten hiervan zijn onderwerp van de dialoog tussen de zorgaanbieder en de zorginkoper.

Elk jaar worden er afspraken gemaakt over de tarieven. Er is een basistarief, maar daarboven op kan een zorgaanbieder maximaal 5,5% extra budget krijgen. Deze punten staan in een [honoreringslijst voor 2020](#) met thema's als innovatie, arbeidsmarkt of specifieke wensen van de klant. Er wordt gewerkt met het "geld volgt klant" principe. Alle zorg voor de klant wordt betaald. Als de klant besluit naar een andere zorgaanbieder te gaan, gaat het geld dus mee.

Het landelijke kwaliteitskader van VGN is terug te vinden op de [website](#) van VGN. De inspectie (IGJ) controleert op veilige en verantwoorde zorg.

Clïëntondersteuning

Menzis Zorgkantoor stelt cliëntondersteuning beschikbaar. U kunt hiervoor (telefonisch) terecht bij de medewerkers van Menzis Zorgkantoor, maar ook bij de onafhankelijke cliëntondersteuners waar Menzis Zorgkantoor afspraken mee heeft. Een cliëntondersteuner biedt gratis ondersteuning bij vragen over de Wlz aan iedereen met een Wlz-indicatie. De afgelopen periode is de vraag naar cliëntondersteuning weliswaar toegenomen, maar nog niet bij iedereen bekend. Daarom start in 2020 een landelijke campagne om nog meer bekendheid aan cliëntondersteuning te geven. De cliëntenraden omarmen deze ontwikkeling.

Het Zorgkantoor maakt voor iedere regio afspraken met onafhankelijke cliëntondersteuners. Een overzicht hiervan staat op onze [website](#). De verantwoordelijkheid voor het regelen van cliëntondersteuning in de Wmo ligt bij de gemeente. De cliëntenraden spreken de wens uit dat deze schotten in de toekomst verdwijnen.

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

Volwaardig leven

In 2018 heeft minister De Jonge van VWS het programma Volwaardig Leven gestart. In dit programma wordt gestreefd naar een goed aanbod van zorg en ondersteuning. Goede, passende zorg en ondersteuning voor verschillende doelgroepen met ingewikkelde zorgvragen en meer aandacht voor naasten (zoals ouders, broers, zussen en andere mensen) om iemand met een beperking heen.

In de praktijk betekent dit dat 450 mensen twee jaar lang (gespecialiseerde) hulp van een cliëntondersteuner krijgen. Deze ondersteuning is er ook voor de naasten. De cliëntondersteuner ondersteunt de klant en zijn/haar familie bij het organiseren van zorg én kan mentaal een steun zijn. Een mooie stimulans voor de gehandicaptenzorg.

Er zijn 5 groepen die in aanmerking komen:

- Mensen met een zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (ZEVMB).
- Mensen met grote problemen als gevolg van autisme.
- Mensen met grote problemen als gevolg van niet aangeboren hersenletsel.
- Mensen met grote problemen als gevolg van een verstandelijke beperking en ernstige gedragsproblematiek.
- Andere mensen waarvan de naasten grote problemen ervaren bij het vinden of regelen van de zorg.

In alle pilots vindt er wetenschappelijk onderzoek plaats om te kijken naar waar gezinnen tegen aan lopen en hoe we de ondersteuning in de toekomst zouden moeten organiseren.

Alle informatie over het programma staat op: www.volwaardig-leven.nl

Pilot 5

Menzis Zorgkantoor is samen met CZ betrokken bij pilot 5. Deze pilot richt zich op gezinnen die forse problemen ervaren bij het vinden of regelen van de zorg, binnen de Wlz én daarbuiten. In de pilot wordt aan 150 naasten in de regio's van CZ en Menzis intensieve ondersteuning geboden. Met de resultaten van deze pilot kan de cliëntondersteuning in de toekomst verbeterd worden.

Wet zorg en dwang

Vanaf 1 januari 2020 geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze wet vervangt de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ). De wet regelt de onvrijwillige zorg en daarbij geldt het uitgangspunt: “Dwang, alleen als het echt niet anders kan.”

Onvrijwillige zorg mag alleen ingezet worden na het volgen van een stappenplan:

1. Waarom is deze zorg nodig?
2. Zijn er geen alternatieven?
3. Is iedereen betrokken? (Als de cliënt zelf niet bij machte is, dient de vertegenwoordiger ingeschakeld te worden)
4. De cliënt wordt gewezen op een cliëntvertrouwenspersoon (cvp)
5. De afspraken worden vastgelegd.

De wet is voor mensen in de langdurige zorg, met verstandelijke beperkingen of dementie en geldt voor wooninitiatieven én ook voor thuiswonende klanten. De wet verplicht de zorgaanbieder op zoek te gaan naar alternatieven en dit geldt zowel voor zware als lichte maatregelen. Het gaat over méér dan de Zweedse band of isoleercel, maar ook het beperken van roken, hoe laat thuiskomen, enzovoort.

Meer informatie over de Wet zorg en dwang: www.dwangindezorg.nl

Clïëntvertrouwenspersoon

Als er sprake is van onvrijwillige zorg heeft de klant recht op contact met de cliëntenvertrouwenspersoon. Hij kan advies en bijstand geven wanneer het gaat om onvrijwillige zorg. Een cliëntenvertrouwenspersoon staat naast de klant en is onafhankelijk. Dit betekent dat de cliëntenvertrouwenspersoon ingekocht wordt door de zorgkantoren.

Tijdens het proefjaar 2020 hebben de zorgkantoren er gezamenlijk voor een landelijke dekking gezorgd. Medio oktober worden zorgaanbieders geïnformeerd over de cliëntvertrouwenspersonen in hun regio en wordt het overzicht op de website gepubliceerd.

Een aantal cliëntenraden zijn al geïnformeerd over de Wzd, maar het werd ons duidelijk dat de wet nog niet overal bekend is.

Meer lezen?

Heeft u vragen of klachten over de zorg die u of een naaste krijgt? In onderstaande brochures leest u wat de cliëntvertrouwenspersoon kan doen voor u en voor uw vertegenwoordiger.

De Wet zorg en dwang is een nieuwe wet en regelt de rechten van klanten wanneer zij onvrijwillige zorg ontvangen.



Klik op een van de brochures. U wordt doorgeleid naar een pagina waar u bovenstaande brochures kunt openen.

Overige onderwerpen

Welke zorg hoort bij een zorgprofiel?

Een overzicht van welke zorg er bij een zorgprofiel hoort staat op de [website](#) van het CIZ.

Het delen van goede voorbeelden

In de bijeenkomst van de regio Twente is er gesproken over hoe waardevol het voor cliëntenraden is om (tijdens deze bijeenkomsten ook) goede voorbeelden met elkaar te kunnen delen. Zoals hoe cliënten een stem kunnen krijgen maar ook hoe er bijvoorbeeld binnen een organisatie invulling wordt gegeven aan persoonsgerichte zorg. Zo heeft 's Heerenloo een filmpje gemaakt over het project 'Wil jij er voor mij zijn'. Het filmpje is terug te kijken op de [website](#) van 's Heerenloo.