

# Checklist zorgkantoor

## Medezeggenschap en zorginkoop

Het zorgkantoor koopt zorg in voor de cliënten in de zorgorganisaties. Als het goed is voldoet deze zorg aan de behoeften van de cliënten. Het is belangrijk dat cliëntenraden meepraten over het onderwerp zorginkoop in relatie tot de kwaliteit van zorg. Cliëntenraden hebben een verzwaard adviesrecht over de systematische, bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van zorg volgens artikel 3.1.J. van de WMCZ. Een cliëntenraad wil vakkundig adviseren over dit belangrijke onderwerp. Cliëntenraden raadplegen hun achterban. Door de ervaringen van cliënten in de vorm van inkoopcriteria vanuit het cliëntperspectief te brengen in het inkoopproces kan de kwaliteit van zorg verbeterd worden. Het is daarom belangrijk dat zij deelnemen aan het zorginkoopproces.

## Kennis, deskundigheid, positie en transparantie

Cliëntenraden moeten een sterkere positie in het proces van zorginkoop gaan innemen. Zij kunnen immers belangrijke input leveren. Het is aan te bevelen regelmatig contact te onderhouden met de cliëntenraad door bijvoorbeeld een vast contactpersoon aan te wijzen. Infomeer de raad over de plaats van het zorgkantoor in het zorgsysteem, beleidsvoornemens en de gevolgen voor cliënten.

## Inzicht

De door u verstrekte informatie aan de cliëntenraad kan leiden tot inzicht waardoor de cliëntenraad beter in staat is om mee te praten over het onderwerp zorginkoop en de kwaliteit van de zorg. Ook kan hij oorzaak en gevolg beter overzien en tot weloverwogen adviezen komen.

## Kwaliteit van de zorg

U kunt uitdragen dat samenwerking de basis is voor een verdere verbetering van de kwaliteit van de zorg en regelen dat de zorginkoopmedewerkers en beleidsmedewerkers regelmatig contacten onderhouden met cliëntenraden. U kunt met de bestuurder communiceren over de uitkomsten van de besprekingen met de cliëntenraad en (andere) cliëntenvertegenwoordigers met als doel de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

## Communicatie

Cliëntenraden die zich intensief bezighouden met zorginkoop en kwaliteit van zorg kunnen op grond van cliëntervaringen hun langetermijnvisie op kwaliteit van de zorg en op inkoopcriteria vanuit het cliëntperspectief maken en deze zo nodig prioriteren. Het zorgkantoor kan er op toezien dat deze inkoopcriteria vanuit cliëntperspectief ook daadwerkelijk een plek krijgen in het inkoopproces door bijvoorbeeld afspraken over een verbeterplan te maken.

## Faciliteiten

Cliëntenraden willen graag dat de kwaliteit van zorg goed is en zo nodig verbeterd wordt. Een goede medezeggenschap speelt daarin een belangrijke rol. Het is de taak van de zorgaanbieder te zorgen voor een goede medezeggenschap en voor een goede kwaliteit en de ondersteuning van de cliëntenraad. Het zorgkantoor kan druk uitoefenen om deze faciliteiten daadwerkelijk te verstrekken.

## Achterban

De leden van een cliëntenraad zijn vertegenwoordigers van de collectieve belangen van de cliënten in de instelling. In hun formele positie als lid van de cliëntenraad moeten zij bij voorkeur niet als individuele ervaringsdeskundigen aangesproken worden. Zij raadplegen de achterban over onderwerpen die met de kwaliteit van zorg te maken hebben of maken gebruik van uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken en baseren hun adviezen op deze uitkomsten.

## Leren

Door de centrale bijeenkomsten met cliëntenraden die de zorgkantoren organiseren kunnen de cliëntenraden ervaringen delen en van elkaar leren wat betreft inhoud en proces.

## Kwaliteit van de zorg

Besprek met de cliëntenraad alle informatie over de kwaliteit van de zorg in de instelling. Stel kwaliteitsonderzoeken, klachtenrapportages, audits en ander materiaal aan de orde en nodig de cliëntenraad uit daar een mening over te vormen.

## Coalities

Zorginkoop is een strategisch proces. Alle betrokken partijen hebben vanuit hun organisatiedoelstelling een eigen missie en eigen doelen en belangen. Deze kunnen overeenkomen, maar ook verschillen. U kunt als zorgkantoor het cliëntperspectief actief betrekken bij de gesprekken met de zorgbestuurder en rekening houden met hun eisen en wensen. Dit is nog onvoldoende verankerd in beleid. De kwaliteit van het zorginkoopproces kan zo verbeterd worden.