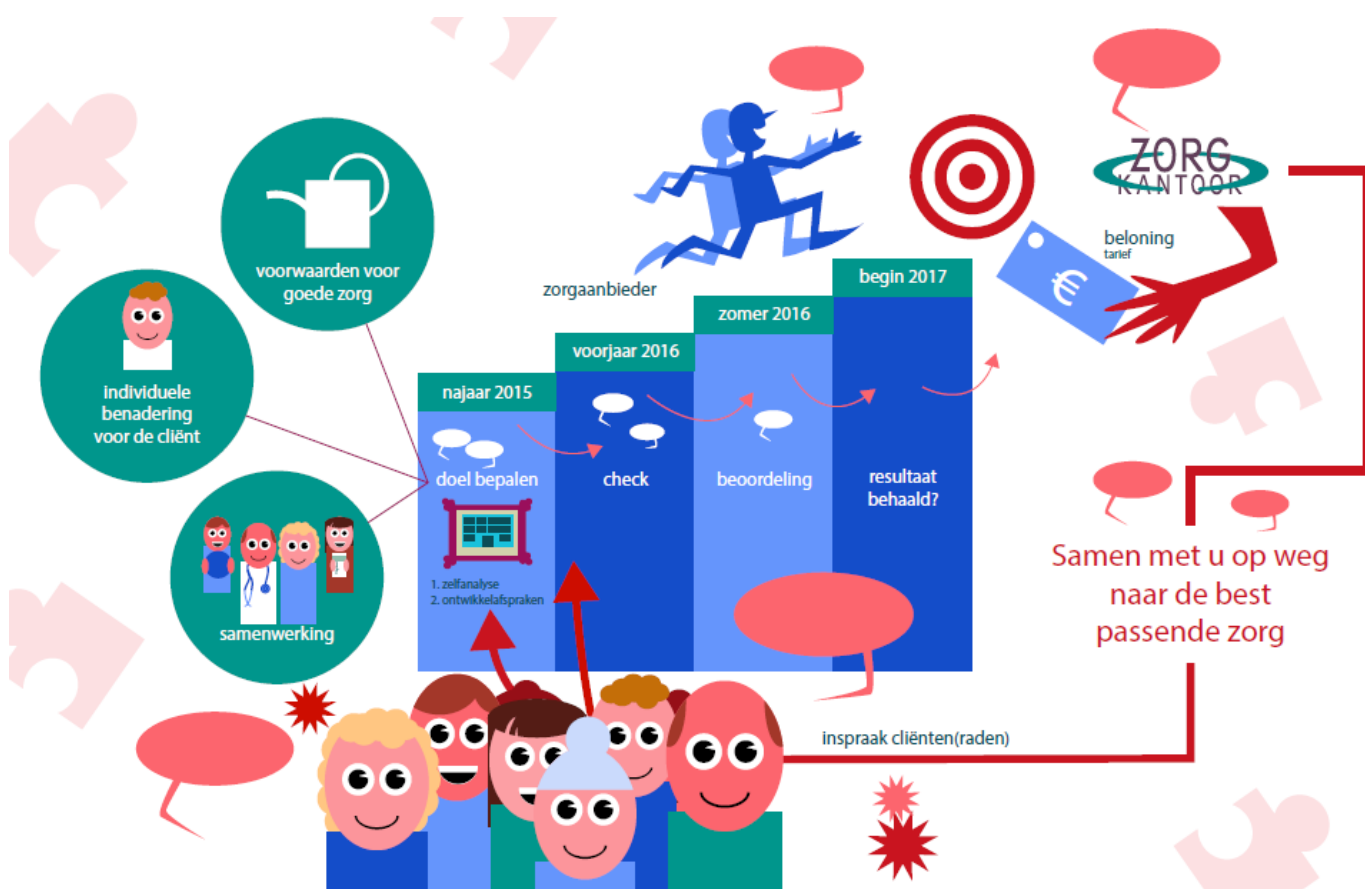


# PUBLIEKSVERSIE

## ZORGINKOOPBELEID Wlz 2016

### GEHANDICAPTENZORG



JULI 2015

ZORG  
KANTOOR

## **TOELICHTING**

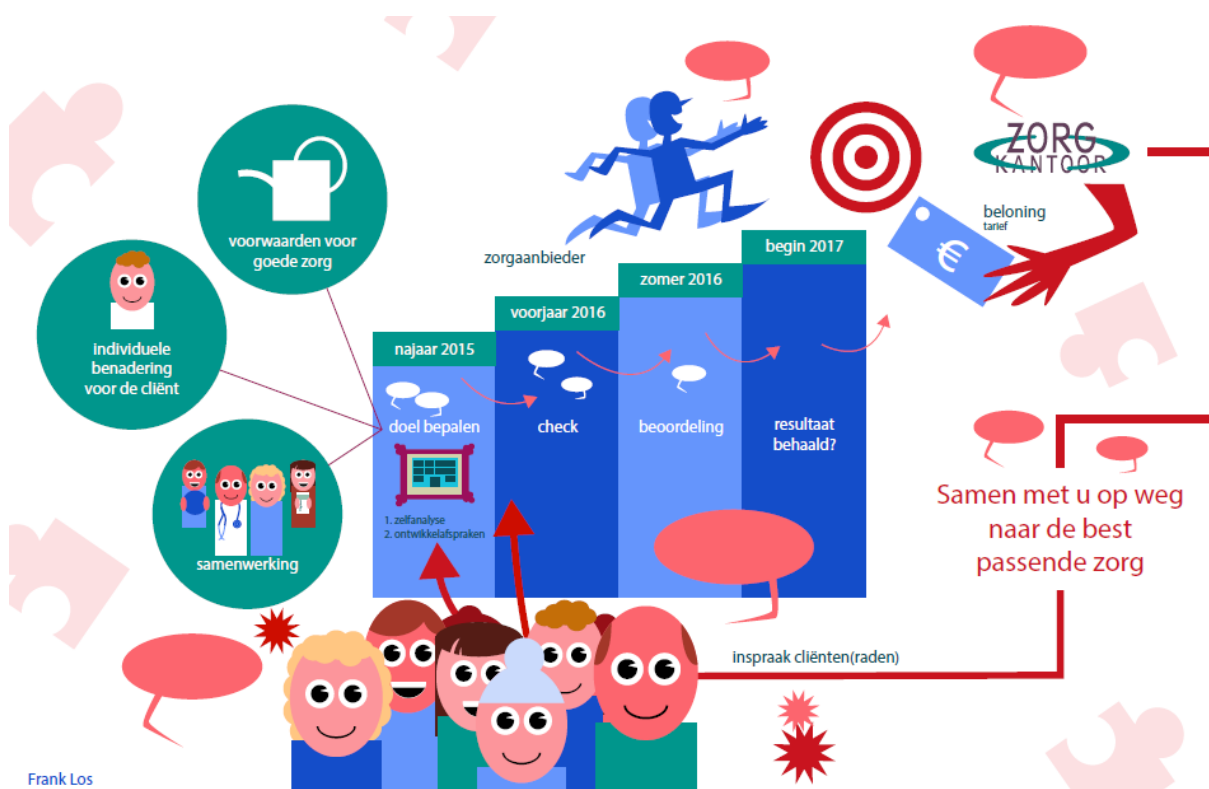
*Zorgkantoren willen cliënten(raden) informeren over het zorginkoopbeleid voor de Wet langdurige zorg (Wlz) voor 2016. Het is belangrijk dat cliëntenraden weten wanneer en waarover wij met zorgaanbieders in gesprek zijn. Daarom hebben de zorgkantoren onderstaande 'praatplaat' laten maken. Clientorganisatie Iederin heeft meegekeken bij het maken van deze publieksversie voor de gehandicaptenzorg. Deze praatplaat legt uit wat we doen in de zorginkoop en wat we daarbij belangrijk vinden. In de tekst eronder leggen we uit wat er op de praatplaat allemaal te zien is. Het is voor de zorgkantoren lastig om een praatplaat te maken die voor alle cliënten duidelijk en begrijpelijk is. We denken dat de plaat met de uitleg in ieder geval ondersteuners helpt om cliëntenraden uit te leggen wat er gebeurt in de zorginkoop. Zo weten cliëntenraden wat er gebeurt en kunnen zij daarover in gesprek met hun zorgaanbieders.*

*Cliënten en cliëntenraden kunnen bij vragen ook altijd direct contact opnemen met het zorgkantoor.*

# ZORGINKOOPBELEID Wlz 2016

## GEHANDICAPTENZORG

Cliënten en de raden die hen vertegenwoordigen, zijn erg belangrijk voor zorgkantoren. Wij betrekken cliëntenraden dan ook graag bij het inkopen van zorg om zo afspraken te maken met zorgaanbieders. In dit document leest u wat er in het zorginkoopbeleid van 2016 staat. Wij willen graag samen met cliënten(raden) op weg naar de best passende zorg. Dit willen wij bereiken door met zorgaanbieders in gesprek te gaan (dialogo) over hoe de zorgaanbieders de zorg nu organiseren en hoe ze dit beter kunnen doen. Daar hebben wij cliënten voor nodig.



## ZORGKANTOREN BETREKKEN CLIËNTENRADEN BIJ DE ZORGINKOOP

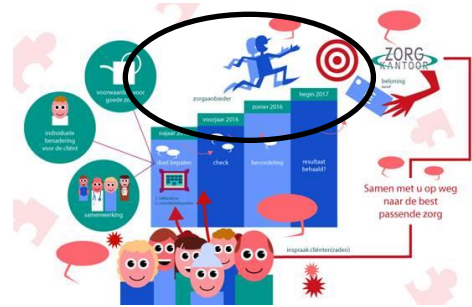
Cliëntenraden hebben vorig jaar een vragenlijst ontvangen van de zorgkantoren. In deze vragenlijst konden cliëntenraden hun ervaringen met het zorgkantoor delen. De vragen gingen over de zorg en de samenwerking met de zorgaanbieder. Deze vragenlijsten hebben waardevolle informatie opgeleverd over uw ervaringen over de zorg bij uw zorgaanbieder. Zorgkantoren hebben met verschillende cliëntenraden gesproken over de uitkomsten. Het is belangrijk dat zorgaanbieders en cliëntenraden vaak met elkaar spreken over de zaken die cliënten belangrijk vinden.

In de zorginkoop van 2016 willen zorgkantoren met zorgaanbieders afspraken op maat maken. De afspraken moeten passen bij de zorgaanbieder en de cliënten bij de zorgaanbieder. Deze afspraken moeten zorgen voor nog betere zorg en ondersteuning. Wij vragen zorgaanbieders daarom hun cliënten(raden) actief te betrekken bij de inkoop van zorg voor 2016.

## HOE ZIET DE ZORGINKOOP 2016 ER UIT?

### 1. WE WILLEN SAMEN WERKEN AAN VERBETERING

Zorgkantoren willen graag met zorgaanbieders afspraken<sup>1</sup> maken over hoe de zorg van de zorgaanbieder verbeterd kan worden. Het doel is om voor cliënten nog betere zorg in te kopen. Zorgaanbieders die de zorg verbeteren krijgen een hoger tarief en dus meer geld voor de zorg aan cliënten.



### 2. HOE WEEET HET ZORGKANTOOR WAT BETER MOET?

Zorgkantoren vragen zorgaanbieders een zelfanalyse in te vullen. Deze zelfanalyse is een soort foto van de organisatie. Op deze foto kun je zien wat goed gaat en wat beter kan. Het zorgkantoor vraagt zorgaanbieders ook wat cliënten van deze foto vinden. Als cliëntenraad kunt u de zorgaanbieder dan ook helpen deze foto in te vullen. De zorgaanbieder gaat de foto namelijk met het zorgkantoor bespreken. Zo weten we allebei wat al goed gaat, maar ook wat nog aan de zorg kan verbeteren.



### 3. HOE GAAN WE AFSPRAKEN MAKEN OVER DE VERBETERING VAN DE ZORG?

Zorgaanbieders mogen zelf voorstellen doen over wat zij willen verbeteren in 2016. Zorgaanbieders weten, samen met cliënten, het best wat er nog moet verbeteren. Bij de voorstellen aan het zorgkantoor moet de zorgaanbieder aangeven wat de verbetering voor de cliënt betekent. Ook is het belangrijk dat zorgaanbieders afspraken maken die passen bij hun eigen organisatie. Zorgkantoren verwachten dat zorgaanbieders de cliënten(raden) vragen wat zij vinden dat verbeterd moet worden. Binnenkort gaat het zorgkantoor met de zorgaanbieders in gesprek over de voorstellen die zij hebben gedaan. In gesprek komen we dan tot de echte afspraken voor 2016. En ook wat zorgaanbieders aan extra geld krijgen als ze de afspraken halen in 2016. Zorgkantoren verwachten van zorgaanbieders dat zij cliëntenraden betrekken bij de voorstellen die zij doen aan het zorgkantoor. Wij vragen dan ook aan de zorgaanbieders hoe zij dit gedaan hebben.



### 4. HOE WETEN WE OF DE ZORG ECHT BETER IS GEWORDEN?

Zorgaanbieders doen zelf voorstellen hoe zij laten zien dat zij hun afspraken nakomen. En dat de zorg dus ook echt verbeterd. In 2016 gaan zorgaanbieders en het zorgkantoor regelmatig met elkaar spreken over hoe het gaat met de afspraken en de verbetering. In het voorjaar van 2016 wordt ook aan de cliëntenraad gevraagd hoe zij vinden dat het gaat. In de zomer kijkt het zorgkantoor of de zorgaanbieder de



<sup>1</sup> In het inkoopbeleid wordt gesproken over ontwikkelplannen en ontwikkelafspraken.

afspraken gaat halen. Als het zorgkantoor verwacht dat de afspraak gehaald wordt dan krijgt de zorgaanbieder een hoger tarief en dus extra geld. Na 2016 weet het zorgkantoor pas echt of alle afspraken behaald zijn en of de zorg dus is verbeterd.

## OP WELKE KWALITEITSONDERWERPEN VRAGEN WIJ VERBETERING?

Zorgkantoren hebben een aantal onderwerpen<sup>2</sup> gekozen waarop zorgaanbieders hun zelfanalyse (de foto) en afspraken kunnen maken.

Deze onderwerpen zijn:

- de basis versterken
- persoonsgerichte zorg
- samenhangende zorg

Hierna leggen we uit wat we met deze onderwerpen bedoelen.



### DE BASIS VERSTERKEN

Het versterken van de basis gaat er over dat cliënten moeten kunnen vertrouwen op goede zorg. De zorg die geboden wordt moet:

- Voldoen aan de voorwaarden;
- Kwalitatief goed zijn;
- Aansluiten bij de laatste ontwikkelingen in de gehandicaptensector.

Zorgkantoren willen in de zelfanalyse (de foto) van de zorgaanbieder zien hoe zij nu werken aan het verbeteren van voorwaarden voor goede en verantwoorde zorg.

Wat hierbij bijvoorbeeld belangrijk is:

- Zijn de teams goed getraind? Hebben medewerkers speciale cursussen gevolgd als zij met bepaalde doelgroepen werken zoals autisten? Of zijn er voldoende BHV'ers opgeleid?
- Maakt de zorgaanbieder gebruik van een goed zorgplan? En hoe wordt dit plan gebruikt om afspraken te maken met cliënten? En zijn de afspraken duidelijk voor cliënten?

### PERSOONSGERICHTE ZORG

Het is belangrijk dat de zorg die cliënten krijgen past bij de vraag van de cliënt. Dat de zorgaanbieder altijd kijkt naar wat de cliënt wil, kan en wenst. Zorgkantoren denken dat, wanneer zorgaanbieders de zorg en ondersteuning zo goed mogelijk afstemmen op iedere cliënt, hij of zij meer tevreden zal zijn.

Er zijn 4 onderwerpen die zorgkantoren hier erg belangrijk vinden:

- Passende zorg. Cliënten krijgen altijd passende zorg op een passende plek. De keuze van de cliënt is daarbij het vertrekpunt.
- De begeleider/behandelaar ziet de cliënt. De cliënt vindt dat de begeleider/behandelaar oog heeft voor hem of haar. En dat er rekening wordt gehouden met zijn/haar wensen en voorkeuren.

<sup>2</sup> In het Inkoopbeleid Wlz 2016 worden dit 'niveaus' genoemd.

- Ondersteunen van de eigen regie van de cliënt. Deze ondersteuning kan ook geboden worden aan of met de cliëntvertegenwoordigers zoals ouders, familielid of wettelijk vertegenwoordiger. De mantelzorgers en vrijwilligers weten wat de cliënt wil en ondersteunen hierbij.
- Ervaren kwaliteit van bestaan verbeteren. Door goed te meten hoe cliënten de zorg ervaren weten zorgaanbieder waarop zij kunnen verbeteren. En de begeleider/behandelaar houdt hier rekening mee waardoor de cliënt steeds betere zorg krijgt.

### SAMENHANGENDE ZORG

Samenwerken zorgt volgens de zorgkantoren voor meer keuze en betere zorg voor cliënten. Wij willen dan ook dat zorgaanbieders samenwerken aan een beter aanbod van zorg. Zorgkantoren denken hierbij aan samenwerken aan:

- Betere deskundigheid. Wij vinden het belangrijk dat cliënten goede zorg krijgen. Zorgaanbieders moeten daarom blijven leren van elkaar. Maar ook samen deskundigheid blijven ontwikkelen en gezamenlijk een beter (specialistisch) aanbod voor bijzondere doelgroepen organiseren;
- Meer keuzemogelijkheden. Wij vinden dat er voor cliënt keuzemogelijkheden moeten zijn in wonen en dagbesteding. Door samen te werken met andere zorgaanbieders kan er meer keuze aan cliënten geboden worden.
- Minder 'schotten'. Cliënten mogen geen last mogen hebben van de verschillende partijen (zorgkantoren, gemeenten en zorgverzekeraars) die samen alle zorg regelen.

### WAT KUNNEN CLIENTENRADEN DOEN?

Zorgkantoren vinden dat de cliëntenraden een belangrijke gesprekspartner zijn voor zorgaanbieders bij de zorginkoop. Cliëntenraden kunnen zorgaanbieders helpen een goede foto van de zorgaanbieder te maken. Zij kunnen hierin verwoorden wat cliënten belangrijke dingen vinden die de zorgaanbieder nu al goed doet. Ook kan de cliëntenraad de zorgaanbieder advies geven over de onderwerpen waarop nog verbeterd kan worden. Maar ook hoe deze verbeterd moeten worden.



Het is goed dat cliëntenraden weten wat er is afgesproken met het zorgkantoor voor 2016. Op die manier kan de cliëntenraad meekijken hoe het gaat en wat er verbeterd wordt. In het voorjaar van 2016 praat het zorgkantoor graag met de cliëntenraad over hoe het gaat en wat de cliënten merken van de gemaakte afspraken. Op deze manier willen wij samen met u en zorgaanbieders werken aan de best passende zorg voor iedereen in de Wlz.