

Zo betrekken we cliënten bij onze zorginkoop

Transparantiedocument

CZ zorgkantoor





CZ zorgkantoor werkt samen met cliënten om de zorg verder te verbeteren. Elk jaar maken we afspraken met zorgverleners die goede en betaalbare zorg leveren. Veel van de cliënten gebruiken deze zorg. In dit document noemen we hen cliënten, maar daarmee bedoelen we ook mensen die als naaste of als mantelzorger betrokken zijn.

De zorg bekijken als een cliënt

Cliënten kijken anders naar de zorg dan zorgkantoren en zorgverleners. Wij horen graag wat de ervaringen van cliënten zijn met de zorg, hun gezondheid en het leren omgaan met een stoornis of beperking. Daarmee geven zij ons waardevolle informatie, die wij gebruiken om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en de zorginkoop nog meer af te stemmen op de cliënt. In dit document laten wij een aantal goede voorbeelden daarvan zien. We maken daarnaast transparant hoe cliënten invloed hebben op ons zorginkoopbeleid.

Hoe wij cliënten invloed geven

Wij betrekken cliënten proactief op vier manieren

1. Cliëntenraden

Cliëntenraden vertegenwoordigen cliënten van zorgorganisaties. We nodigen cliëntenraden uit bij onze kwaliteitsdialogen en overlegmomenten met bestuurders. Ook organiseren we ieder jaar regionale bijeenkomsten voor cliëntenraden.

2. Ervaringsdeskundigen

We zetten ook stappen om ervaringsdeskundigen te betrekken. Dat zijn mensen die hun ervaring met een aandoening of beperking inzetten om de zorg te verbeteren en hun kennis over te dragen aan anderen. Bij CZ zorgkantoor werken 2 ervaringsdeskundigen, die hun ervaringen en expertise inzetten bij het verbeteren van de kwaliteit of de toegang van de zorg en om de zorginkoop meer aan te laten sluiten bij de behoefte van de cliënt.

3. Cliëntenorganisaties

In Nederland bestaan globaal drie typen cliëntenorganisaties: categorale patiëntenorganisaties¹, regionale Zorgbelangorganisaties en landelijke koepels. Afhankelijk van hun rol en doelgroep betrekken we deze partijen bij ons zorginkoopbeleid.

4. Inwoners van een regio

In de regio werken we met verschillende zorgaanbieders. Hier willen we Wlz-zorg voor cliënten verbeteren en kwalitatief goede zorg organiseren tegen lagere kosten. Waar mogelijk betrekken we inwoners in een regio met een toekomstige Wlz-vraag of met Wlz-zorg thuis.

¹ Categorale patiëntenorganisaties zijn organisaties voor mensen met eenzelfde aandoening of problematiek

We gebruiken de participatieladder om aan te geven in hoeverre we cliënten betrekken

CZ zorgkantoor wil dat cliënten betrokken zijn, op het gebied van zorg. We betrekken hen op het niveau van raadplegen en soms op het niveau van adviseren. In de regio zijn ook inwoners op een niveau van coproduceren of meebeslissen betrokken. Er is niet één beste participatievorm. Het is juist belangrijk om een mix van participatievormen te creëren, zodat de inbreng van de cliënten een goed beeld geeft en van voldoende kwaliteit is. Dan is deze samenwerking betekenisvol. Hieronder leest u wat die betrokkenheid inhoudt.

Veel inzichten door cliënten te betrekken



Informeren

We informeren onze cliënten over diverse onderdelen van ons zorginkoopbeleid. Voorbeelden daarvan zijn:

- Informatie voor cliënten is te vinden op de website van **CZ zorgkantoor** en op de nationale **site van de zorgkantoren**.



Raadplegen

1. Duurzame Coalities

In Duurzame Coalities werken we op een vernieuwde manier met zorgverleners samen. Dat doen we om samen de uitdagingen in de zorg aan te gaan. In de ouderenzorg hebben we projecten lopen waarbij cliënten betrokken zijn door hun ervaringen met innovaties te meten, zoals bij **de Zorgboog**. Hierbij zetten we met het programma **ThuisWaarts** in op toekomstbestendige zorg die is *toegespitst op de wensen en behoeften van de nieuwe generatie ouderen*.

Participatieladder



Informeren

We informeren onze cliënten.



Raadplegen

We vragen aan cliënten en cliëntenorganisaties wat ze van onze diensten vinden. Cliënten denken en praten mee.



Adviseren

We hebben een officieel gesprek met cliënten en cliëntenorganisaties over gedeelde doelen. Cliënten kunnen zelf onderwerpen inbrengen. Als we een goede reden hebben, kunnen we van het advies afwijken.



Coproduceren

We werken gelijkwaardig en effectief samen aan plannen of producten. Dat doen we met cliënten, zorgverleners, beleidsmakers en onderzoekers.



Meebeslissen

Cliënten beslissen zelf. CZ zorgkantoor ondersteunt.

2. Langer thuis wonen en praten over later

Mensen verhuizen pas naar een zorginstelling (zoals een verpleeghuis) als het thuis écht niet meer gaat. Ook in de ouderenzorg wordt toegewerkt naar mensen zo lang mogelijk regie op het eigen leven te laten houden en om zware, complexe zorgvragen zo lang mogelijk uit te stellen of zelfs te voorkomen. Of wel Zelf als het kan, Thuis als het kan, Digitaal als het kan. Thuis kan iemands eigen huis zijn, maar ook een aanleunwoning, een zorgappartement, een residentie of een geclusterde woonvorm.

Op dit moment loopt er in de sector Verpleging & Verzorging (V&V) een onderzoek wat in samenwerking wordt uitgevoerd door **Zorgbelang**. De betrokken organisaties zijn op zoek naar de verschillen en overeenkomsten van kwaliteit van leven voor de cliënten die wonen in een verpleeghuis en in een geclusterde VPT-setting. Hierin worden, naast de ervaringen van de cliënt, ook de ervaringen opgehaald van de mantelzorgers en de medewerkers. De uitkomsten worden verwacht in 2024. We hopen hiermee meer inzicht te krijgen in succesfactoren en/of ontwikkelpunten van het langer (zoals) thuis wonen.

3. Kwaliteitsdialogen en overlegmomenten met cliëntenraden en bestuurders

We nodigen cliëntenraden uit bij onze kwaliteitsdialogen en overlegmomenten met bestuurders. We gaan langs bij verpleeghuizen, instellingen voor gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg waar we zorg bij inkopen. We gaan dan ook met cliënten en hun naasten in gesprek over hun ervaringen met de zorg.

3.1. Regionale cliëntenraadbijeenkomsten

Ook organiseren we regionale cliëntenraadbijeenkomsten. Voor de GGZ hebben we het afgelopen jaar cliëntenraadbijeenkomsten georganiseerd, waarbij cliënten zelf de onderwerpen hebben mogen bepalen. In 2023 zijn we in gesprek over bezuinigingen en hoe cliëntenraden daarmee omgaan. Een cliëntenraadslid vanuit de Levantogroep heeft gesproken over radicale

vernieuwing en een cliëntenraadslid vanuit het Regionaal AutismeCentrum over een aankondiging van interne bezuinigingen. De cliëntenraadsleden hebben verteld hoe ze met deze veranderingen omgegaan zijn en welke tips ze hebben voor anderen als deze onderwerpen besproken worden.

De sector V&V heeft afgelopen jaar twee regionale cliëntenradenbijeenkomsten georganiseerd over het onderwerp innovatie en de sector Gehandicaptenzorg organiseerde cliëntenradenbijeenkomsten samen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd over het thema kwaliteit van zorg en cliëntveiligheid.

4. Zinvolle daginvulling GGZ

CZ zorgkantoor en Zorgbelang werken al een aantal jaar samen in projecten op het gebied van cliënten- en patiëntenparticipatie. Voor cliënten GGZ (Wlz) is in 2023 het project 'Zinvolle daginvulling' afgerond. Doel was om organisaties te vergelijken en goede voorbeelden op een rij te zetten om zinvolle daginvulling voor GGZ-clieënten op te starten of te verbeteren. In het onderzoek richt Zorgbelang zich op ervaringsverhalen van cliënten.

De belangrijkste inzichten die uit het onderzoek naar voren kwamen, zijn:

- De rol van begeleiding is essentieel: motiveren, vertrouwen opbouwen en maatwerk bieden zijn cruciaal. Zonder begeleiders blijven cliënten vaak passief. Het risico op afhankelijkheid ligt op de loer, daarom is het uitbreiden van het sociale netwerk van cliënten waardevol voor herstel.
- Het kan effectief zijn om meerdere personen binnen een zorginstelling in te zetten om cliënten te motiveren naar dagbesteding te gaan. Cliënten worden dan vaker en op verschillende manieren gestimuleerd.
- Door cliënten meer de regie te geven, zullen ze elkaar op positieve wijze aansporen en stimuleren om deel te nemen aan activiteiten, waardoor er een motiverende omgeving ontstaat.

- Bij de intake duidelijk maken dat dagbesteding een onderdeel is van het programma, vermindert discussies en verlicht de druk op begeleiders.
- Actief de discussie voeren over wanneer er sprake is van ‘overmatige’ zorg en wanneer van ‘onvoldoende’ zorg. Door dit als team te bespreken, kunnen begeleiders op één lijn komen en beter inspelen op de behoeften van cliënten, wat zal bijdragen aan een consistentere en effectievere ondersteuning.
- Geld als beloning is geen goede motivator, maar waardering tonen, zoals een maaltijd of uitje, wordt zeer gewaardeerd.

5. Eigenwijks Brabantpark, deelproject ALLES OP TAFEL, Spelen met positieve gezondheid

Zorgbelang onderzoekt in opdracht van CZ, vanuit de principes van positieve gezondheid, behoeften en ideeën van wijkbewoners, zorggebruiker en mantelzorgers in de wijk Eigenwijks Brabantpark in Breda, zodat inwoners fijn met elkaar zelfstandig langer thuis kunnen wonen en zo lang mogelijk eigen regie kunnen voeren.

Om de wijk in beeld te krijgen wordt het spel ‘Alles op tafel’ ingezet om op te halen wat er speelt in de wijk, wat wijkbewoners zelf kunnen betekenen en wat zij nodig hebben om fijn en lang met elkaar te kunnen wonen. Het spelen van het spel stimuleert de eigen redzaamheid en sociale dynamiek van de wijk, hierbij komen de juiste vragen aan bod en leert de inwoner na te denken over wat hij zelf kan doen en waar de wijkbewoner anderen voor nodig heeft. De ‘anderen’ zijn niet per definitie zorgprofessionals of zorgorganisaties. Er wordt een beweging in gang gezet die wijkbewoners stimuleert om langer thuis wonen mogelijk te maken en de samenredzaamheid te vergroten.

Het project is nog lopend maar de impact die we beogen is als volgt: Inwoners van de wijk Brabantpark en professionals zijn zich ervan bewust dat de zorg anders georganiseerd gaat worden, dit vanuit een samenspel van zorg en het netwerk in de buurt.



Adviseren

7. Passende zorg voor mensen met ZEVMB

We organiseerden samen met het ZEVMB-kenniscentrum en een zogenaamde copiloot ZEVMB² een informatiebijeenkomst voor medewerkers van het zorgkantoor. Naast een toelichting op de definitie van ZEVMB (zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen), het presenteren van het ZEVMB-paspoort, en het werk en de missie van het ZEVMB-kenniscentrum, werd de impact van het zorgen voor een kind met ZEVMB onder de aandacht gebracht. Van het organiseren van zorg thuis, het regelen van hulpmiddelen en indicaties tot ziekenhuisopnames, ouders van een kind met ZEVMB staan altijd áán.



Coproduceren

Inwoners doen mee in de regio. Steeds meer mensen hebben zorg nodig. Maar het aantal mensen dat in de zorg werkt, neemt af. Ook kiezen minder jongeren voor een baan in de zorg. CZ bekijkt in een aantal regio's hoe we tóch kunnen zorgen dat de zorg voor iedereen beschikbaar blijft. We willen dat inwoners meepraten over het beleid in hun regio. In de regio Parkstad en de regio Mijnstreek in Zuid-Limburg en in de provincie Zeeland zijn daar al goede voorbeelden van:

- In Zeeland denken inwoners actief mee. Ze adviseren ons en nemen deel aan alle projecten en processen die voor inwoners belangrijk zijn. In 2023 vond het ‘Burgerberaad Zorg Zeeland’ plaats. Ook ging het online participatieplatform ‘**Denk Mee Zorg Zeeland**’ van start. Op dat platform kunnen inwoners van Zeeland en betrokken organisaties meedenken over de zorg van de toekomst. Het burgerberaad leidde tot het ‘Inwonerakkoord Zorg Zeeland’ met 85 voorstellen om de zorg in Zeeland te verbeteren. Daarna is er een Klankbordgroep Zorg Zeeland opgericht met 25 deelnemers aan het burgerberaad. Zij blijven betrokken bij de uitvoering van het Inwonerakkoord en de plannen van de Zeeuwse Zorg Coalitie.

² We hopen dat het delen van kennis en informatie onder zorgkantoormedewerkers, bijdraagt aan het soepel verlopen van het regelen van zorg voor mensen met ZEVMB.

Het Inwonerakkoord gaat onder meer over wonen en zorg. Inwoners praten mee over het levensbestendig maken van woningen, subsidies voor plannen op het gebied van wonen en zorg, en het creëren van nieuwe woonvormen.

- In Zuid-Limburg praten inwoners mee via **'Burgerkracht Limburg'**. Zij zijn voor ons een gelijkwaardige gesprekspartner. Over een aantal onderwerpen willen inwoners graag meepraten om tot een gedragen antwoord te komen: acute zorg, planbare zorg, samenwerking in de zorg, geluk en gezondheid, en zorgpersoneel.
- In de regio Zoetermeer is er een diverse groep inwoners die samen antwoorden bedenkt. Dit noemen we het 'burgerbrein'. Er worden bijeenkomsten met inwoners georganiseerd over gezondheidsthema's zoals chronische zorg bij ouder worden, preventie, acute zorg en geboortezorg. Binnenkort start er iemand die de speciale rol heeft van 'burgerbestuurder'. Die persoon zorgt ervoor dat de stem van inwoners serieus genomen wordt in het hele proces.

Cliëntenparticipatie steeds sterker

De komende jaren werken we stevig verder aan de betrokkenheid van de cliënten. Zo zorgen we er samen voor dat de Wlz-zorg in Nederland toegankelijk, van goede kwaliteit en betaalbaar blijft in 2023 en de verdere toekomst.

