

De veranderende rol van zorgkantoren in de langdurige zorg

Profiel 2021 schetst de zorginkoop van de toekomst

Inleiding

Zorgkantoren hebben als belangrijkste taak om zorg te realiseren voor mensen die recht hebben op langdurige zorg volgens de Wlz (Wet Langdurige Zorg). Dit is zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, chronisch psychiatrische problematiek of mensen die verpleeghuiszorg nodig hebben.

Zorgkantoren kopen kwalitatief goede langdurige zorg in tegen een betaalbare prijs, informeren en ondersteunen cliënten onder meer bij het maken van keuzes (bijvoorbeeld voor een bepaalde zorgvorm) en regelen persoonsgebonden budgetten (pgb). Zij doen dit voor alle mensen die recht hebben op Wlz-zorg, ongeacht waar iemand verzekerd is. De Wlz is namelijk een publiekrechtelijke verzekering: iedereen die voldoet aan de voorwaarden van deze wet, heeft recht op langdurige zorg van goede kwaliteit.

Zorgkantoren als inkopers van kwalitatief goede zorg

In de Kwaliteitskaders voor de Gehandicaptenzorg en Verpleeghuiszorg is afgesproken waar de kwaliteit van de zorg aan moet voldoen. Daardoor kunnen zorgkantoren veel meer kwaliteitsinformatie betrekken bij de zorginkoop in plaats van vooral op het budget te letten. Door de toegenomen aandacht voor en informatie over de kwaliteit van zorg, verandert ook de rol van de zorgkantoren. Veel zorgkantoren hebben daarom al een flinke ontwikkeling doorgemaakt de laatste jaren. Zorgkantoren willen zich verder ontwikkelen tot inkopers van kwalitatief goede zorg en zijn hiervoor gezamenlijk een programma gestart. Zorgverzekeraars Nederland (ZN) coördineert dit. Het doel is om samen verder te ontwikkelen, van elkaar te leren en continue te verbeteren. In dialoog met zorgaanbieders en cliënten/cliëntenraden willen zorgkantoren een hogere zorgkwaliteit stimuleren, die nadrukkelijk uitgaat van de wensen en behoeften van cliënten. Om dit te bereiken zijn veranderende kennis en vaardigheden bij zorgkantoormedewerkers nodig, naast een consistent eenduidig en herkenbaar beleid.



Zorgkantoren richten zich op vijf aandachtsgebieden

Om in kaart te brengen wat er voor nodig is om dit (uiterlijk) in 2021 te realiseren, hebben de zorgkantoren onderzoek laten doen. Het resultaat hiervan is het plan *Profiel 2021*, waarin het

zorgkantoor van de toekomst wordt geschetst. Er zijn vijf aandachtsgebieden waar zorgkantoren zich op gaan richten, met als doel om 'zorginkoper van kwalitatief goede zorg' te zijn in 2021.

- **Inkoop gericht op goede kwaliteit van zorg voor de cliënt**
Dit is de basis. De wensen van de client staan hierbij voorop. Het zorgkantoor weet in 2021 nog beter wat de wensen van zijn cliënten zijn om daar het inkoopbeleid op af te stemmen. Het contact dat zorgkantoren met cliënten hebben is dan ook intensiever en gaat over meer onderwerpen dan vroeger. Ook het contact met de cliëntenraad is verstevigd.
- **Zorginkoop wordt verbetermanagement**
Zorgkantoren investeren de komende jaren veel in het ontwikkelen van relatievaardigheden en het voeren van een dialoog, ondersteund door data (cliëntsignalen, regio-analyses, spiegelinformatie). Daarnaast intensiveren ze de relaties met cliënten en zorgaanbieders, onder meer door het afleggen van meer locatiebezoeken. Het doel van de dialooggesprekken is een verbetering van de zorg die merkbaar is voor de cliënt.
- **Werken in multidisciplinaire teams**
Voor het goed vervullen van de zorginkoopfunctie is een breed palet aan kennis en competenties nodig. Goed onderlinge afstemming tussen medewerkers met verschillende rollen, zoals zorginkoper en adviseur kwaliteit, is essentieel.
- **Zorginkoop vindt plaats in een robuuste organisatie**
Het zorginkoopbeleid is afgestemd met andere zorgkantoren en is consistent, herkenbaar en eenduidig. Dat merken de cliënten en zorgaanbieders ook. Onderling delen zorgkantoren kennis en werken ze gezamenlijk aan innovatie.
- **Zorgkantoren vervullen een belangrijke rol als verbinder**
Zorgkantoren zijn aanjager en verbinder in het regionale en landelijke zorgveld. Ze werken samen met zorgaanbieders, gemeenten en andere maatschappelijke partijen en verbinden partijen. Ze hebben een goed beeld van de regionale ontwikkelingen. Ook met IGJ, NZa en VWS vindt afstemming en kennisdeling plaats.

Elk zorgkantoor heeft een eigen ontwikkelplan om zijn rol als 'zorginkoper van de toekomst' te kunnen vervullen in 2021. Samen werken de zorgkantoren aan het verbeteren van de kwaliteit van de langdurige zorg voor elke cliënt, waar dan ook in Nederland.

Het complete onderzoeksrapport Profiel 2021 vindt u bij deze samenvatting als bijlage. Het rapport is opgesteld door adviesbureaus Zorgvuldig Advies en Goudsteen & Company.

Zorgkantoren hebben ook een korte film (3'30") gemaakt over hun veranderende rol.