

Strategische doelenkaart

Wat zijn de strategische doelen van CZ zorgkantoor voor de periode 2020-2024 en hoe werken we hieraan?

Zorgvragers

Onze doelgroep bestaat uit mensen uit onze zes regio's met een Wlz-indicatie of hun vertegenwoordigers

- We richten onze dienstverlening uitsluitend op de doelgroep en stellen hun kwaliteit van leven centraal.
- Negentig procent van onze zorgvragers wordt geholpen met onze standaarddienstverlening.
- We richten onze dienstverlening zo in dat zorgvragers snel antwoord op hun vraag krijgen.
- We bieden zorgvragers via onze site een compleet en actueel overzicht van de zorg waaruit ze kunnen kiezen.
- We helpen ook negentig procent van onze budgethouders met onze standaarddienstverlening.
- We toetsen bij zorgvragers of onze dienstverlening aansluit bij hun behoeften.

Tien procent van onze zorgvragers krijgt maatwerk

- We bieden maatwerk voor Wlz-zorgvragers met complexe zorgvragen.
- We bieden maatwerk als mensen contact opnemen en niet geholpen zijn met onze standaarddienstverlening.

Langdurige zorg in onze regio's is van goede kwaliteit en sluit aan bij de behoefte van Wlz-zorgvragers

- We kopen langdurige zorg in waarmee mensen thuis of in een instelling geholpen worden.
- We kopen alleen zorg in die aansluit bij de (toekomstige) behoefte van Wlz-zorgvragers.
- Voor niet-complexe zorgvragen hebben we een ruim aanbod, verspreid over onze regio's.
- We stoppen contracten (ook via pgb) als de kwaliteit van zorg niet geborgd is of als fraude is vastgesteld.

Zorgaanbieders in de regio's leveren gezamenlijk complexe Wlz-zorg en lossen problemen onderling op

- We stimuleren zorgaanbieders om met elkaar oplossingen te creëren voor complexe zorgvragen.
- We helpen zorgaanbieders gebruik te maken van elkaars expertise, zoals met een netwerk van deskundigen.

Eén of enkele zorgaanbieders leveren de meest complexe Wlz-zorg

- We concentreren de meest complexe zorg in één of enkele instellingen in onze regio's.
- We werken samen met andere zorgkantoren aan een goed aanbod voor de meest complexe Wlz-zorgvragen.
- We kopen de meest complexe zorg in buiten onze regio's als de kwaliteit erbinnen onvoldoende is.

Onze processen voor standaarddienstverlening zijn snel en efficiënt

- We richten onze processen zo in dat we in één keer het juiste resultaat bereiken.
- We werken met een beperkt aantal klantprofielen om zoveel mogelijk zorgvragers efficiënt te kunnen helpen.
- We bieden zorgvragers alleen informatie die op dat moment relevant voor hen is.
- We kiezen (digitale) communicatiekanalen die het beste passen bij de behoefte van zorgvragers.
- We richten teams in van generalisten die goed met alle standaardvragen uit de voeten kunnen.

Onze maatwerkprocessen zijn ingericht om zo goed mogelijk te voldoen aan (complexe) zorgbehoeftes

- We richten multidisciplinaire teams van specialisten in voor maatwerkvragen.
- We geven maatwerkteams het mandaat om snel beslissingen te nemen.
- Bij maatwerkoplossingen zoeken we zo nodig de grens op van wat juridisch toegestaan is.

Zorgstelsel

Het stelsel van langdurige zorg is toekomstbestendig

- We nemen concrete initiatieven om (toekomstige) problemen in de langdurige zorg op te lossen.
- We agenderen knelpunten in wetgeving bij de politiek en de toezichhouders.
- We overleggen structureel met het ministerie van VWS, de NZa en het Zorginstituut over stelselverbeteringen.

Mensen in onze regio's (ook zonder Wlz-indicatie) zijn voorbereid op langdurige zorg

- We bieden brede voorlichting, zodat mensen alvast nadenken over hun voorkeuren voor langdurige zorg.
- We informeren mensen over onze werkwijze en de keuzemogelijkheden die ze (straks) hebben.
- We informeren mensen op het moment dat hun eventuele zorgvraag relevant maar nog niet urgent is.
- We werken samen met relevante ketenpartijen, zoals huisartsen, om mensen tijdig te informeren.

Ons beleid en handelen is transparant en uitlegbaar

- We zoeken naar de juiste balans tussen kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van ons zorgaanbod.
- We leggen maatschappelijke verantwoording af over over hoe we die balans zoeken en concreet maken.
- We leggen uit welke keuzes we maken en welke uitwerking deze hebben voor mensen in onze regio's.
- We zijn zichtbaar en benaderbaar voor mensen binnen en buiten CZ zorgkantoor.

Samenwerking is de basis van onze relatie met zorgaanbieders

- We werken samen met zorgaanbieders aan de kwaliteit van leven van onze zorgvragers.
- We gebruiken inkoopbeisen niet als instrument om zorgaanbieders te belonen of straffen.
- We werken in co-creatie met zorgaanbieders aan concrete vraagstukken, zoals wachtlijsten.
- Zorgaanbieders die gezamenlijk werken aan innovatie faciliteren we, bijvoorbeeld met kennis of budget.

We hebben partnerschappen met een beperkt aantal zorgaanbieders

- We formuleren ambities op het gebied van duurzame langdurige zorg en zoeken hier partners bij.
- We verbinden ons in een partnerschap aan langdurige samenwerking met de zorgaanbieder.
- We hebben (of ontwikkelen) met partners een gezamenlijke langetermijnvisie op de langdurige zorg.
- We werken samen aan innovaties en verbeteringen, onder meer rond technologie en arbeidsmarkt.

We werken samen met partijen binnen en buiten het zorgstelsel en laten hen profiteren van onze kennis

- We werken samen met patiëntenorganisaties om maximaal aan te sluiten bij de behoefte van zorgvragers.
- We werken samen met partijen zoals gemeenten en woningcorporaties als dit nodig is voor goede zorg.
- We benutten onze positie binnen CZ Groep door kennis en ervaring te delen.

Samenwerking

Processen