

Zorgkantoor Midden IJssel zoekt cliënten in de regio letterlijk op *‘Liefst al contact met mensen vóór Wlz-indicatie’*

Wlz thema: verbeteren cliëntcontact

De zorgkantoren vervullen een belangrijke rol voor mensen die langdurige zorg nodig hebben. Zij kopen zorg in bij zorgaanbieders en spannen zich in om de cliënt tijdig naar passende zorg te begeleiden. Zij hebben de taak de doelmatigheid en rechtmatigheid van de uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) te borgen. Passende zorg met aandacht voor individueel welzijn is het hoofddoel van de Wlz. In ons samenvattend rapport rapporteren wij jaarlijks over de uitvoering van de Wlz door zorgkantoren.

We zien mooie initiatieven die de zorgkantoren nemen om goede zorg voor hun cliënten te regelen. In deze serie delen we deze goede verhalen. Soms zoeken de zorgkantoren de grens op tussen de zorgdomeinen van gemeente, zorgverzekeraar en zorgkantoor, om de mensen die zorg nodig hebben zo goed mogelijk te bedienen. Dit kan soms op gespannen voet staan met de regelgeving. De NZa waardeert het dat de zorgkantoren de mens centraal stellen en de knelpunten in de regelgeving waar zij tegen aanlopen benoemen. De NZa helpt ruimte te creëren in de regelgeving, zodat zorgkantoren de goede keuzes kunnen maken.

‘De cliënt centraal’. Het wordt zo makkelijk gezegd, maar laten we eerlijk zijn; vooralsnog is er nog weinig rechtstreekse dialoog tussen zorgkantoren en hun individuele ‘cliënten’. Illustratief is bijvoorbeeld het feit dat op de Zorgkaart Nederland slechts 13 beoordelingen zijn van de 31 zorgkantoren... Er is nog weinig reden voor Nederlanders om hun zorgkantoor te beoordelen, al zullen ze steeds meer direct contact krijgen bij het regelen van langdurige

zorg. Zorgkantoor Midden IJssel in de regio Salland, zoekt cliënten in spé welbewust op. En dat bevalt aan beide kanten uitstekend.

“Wij hebben het rechtstreekse contact met onze cliënten verankerd in ons beleid”, zegt manager Wim Ankersmit van Zorgkantoor Midden IJssel in de regio Salland. “Dat levert heel concrete aanwezigheid op van onze deskundigen in de nabijheid van cliënten, hun naasten en mensen die wellicht op korte termijn langdurige zorg nodig zullen hebben. Zo schuiven we aan bij de keukentafelgesprekken als de situatie complex is. We gaan naar het Alzheimercafé om vragen te beantwoorden. Liefst nog voor er een indicatie is, omdat we mensen graag willen informeren over de mogelijkheden.”

“Anderen zijn weleens jaloers op hoe wij het hier kunnen doen”

Beleidsadviseur Daan Elgershuizen schetst hoe belangrijk dat is: zorgen dat mensen voorbereid zijn, weten wat er kan binnen de kaders van de Wlz. “Zo is er bijvoorbeeld vaak meer zorg thuis mogelijk dan mensen denken. Die informatie is van belang om te borgen dat mensen die een Wlz-indicatie krijgen een weloverwogen keuze kunnen maken. Ook hopen we daarmee crisisopnames te voorkomen. Zo organiseren we bijvoorbeeld ook bijeenkomsten voor cliënten met een hoge zorgvraag.”

Strategische keuze

De proactieve houding en rechtstreekse contacten met de doelgroep zijn gebaseerd op een bewust gekozen strategie. Een expert-

14 mei 2019

NZa • Postbus 3017 GA Utrecht • T: 088 - 770 8 770 • E: info@nza.nl • www.nza.nl





team heeft de basis gelegd; inmiddels is de samenwerking in wijken en buurten volledig ingeburgerd. Er zijn concrete afspraken met wijkteams om in een vroeg stadium de goede zorg te kunnen bieden bij domeinoverstijgende zorgvragen. Adviseurs trainen sociale wijkteams over de Wlz en de rol van het zorgkantoor. Daarnaast is er ook intensief contact met Wmo-consulenten en gezinscoaches in het kader van de 'warme' overdracht van cliënten.

Regionale samenwerking in het dna

Het zorgkantoor heeft een actief team dat zich inzet om 'de klant' en potentiële zorgvragers te ontmoeten en om te peilen wat er leeft. Dat kan in het eerder genoemde Alzheimercafé zijn, maar ook bij een theatervoorstelling voor mantelzorgers. De proactieve houding van het zorgkantoor wordt goed ontvangen; de samenwerking bestaat van oudsher. "Het zit in ons dna", zegt Wim Ankersmit. Natuurlijk, we hebben hier het voordeel van de kleinschaligheid en regionale bekendheid. "Anderen zijn weleens jaloers op hoe wij het hier kunnen doen; de mensen kennen ons. Maar 't belangrijkste is dat het een bewuste keuze is voor overkoepelend denken, samenwerken en bereikbaar willen zijn voor onze cliënten." Voor de cliënt valt er iets te kiezen, vertelt Daan Elgershuizen; wachtljsten zijn zeldzaam. De doorstroom is over het algemeen soepel. "Als het nodig is, zitten wij de zorgaanbieders achter de vod-

den, maar gelukkig hoeft dat zelden." Ook het aantal crisisopnames is relatief laag. En ja, dat is het gevolg van het feit dat de cliënt inderdaad centraal staat. "Want," zo zegt Wim Ankersmit: "Het gaat bij ons om passende zorg, binnen de kaders van de Wlz, die echt aansluit op de zorgbehoefte en de persoonlijke voorkeur van de cliënt. Niet in de eerste plaats om het financiële beeld dat daarbij hoort."

“Voor de cliënt valt er iets te kiezen”

Taart

De medewerkers van het Zorgkantoor Midden IJssel ervaren regelmatig dat hun hulp en adviezen worden gewaardeerd door de mensen in het verzorgingsgebied. Dat kan een bedankje of compliment zijn tijdens een regiobijeenkomst, maar ook de waardering vanuit sociale wijkteams. Ze krijgen dan ook steeds vaker het verzoek om hun verhaal over de Wlz te komen vertellen.

Soms krijgt de waardering een heel concrete vorm... Deze taart (zie foto) werd bezorgd namens een dankbare groep PGB-houders; het zorgkantoor hielp hen bij het opzetten van een gezamenlijk project.