

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn  
en Sport  
Postbus 20350  
2500 EJ DEN HAAG

Newtonlaan 1-41  
3584 BX Utrecht  
Postbus 3017  
3502 GA Utrecht  
T 030 296 81 11  
F 030 296 82 96  
E info@nza.nl  
I www.nza.nl

<b>Behandeld door</b>	<b>Telefoonnummer</b>	<b>E-mailadres</b>	<b>Kenmerk</b> 256978/376239
<b>Onderwerp</b> Cliëntondersteuning en wachtenden in de Wlz			<b>Datum</b> 11 september 2017

Mijnheer de Staatssecretaris,

Voor bepaalde cliëntgroepen bestaan er onacceptabele wachttijden in de zorg. Dit probleem speelt ook in de langdurige zorg. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) treft daarom maatregelen. Mensen die wachten kunnen zich bij ons melden. We onderzoeken alle meldingen en controleren bij zorgkantoren welke actie zij voor deze mensen hebben ondernomen. Daarnaast willen wij structurele verbeteringen zien bij zorgkantoren in de ondersteuning die zij bieden aan burgers op zoek naar passende zorg.

De NZa heeft in 2016 in het kader van haar toezicht op de uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) onderzoek gedaan naar de rol van zorgkantoren bij cliëntondersteuning. Ook hebben we onderzoek gedaan naar hoe Wlz-uitvoerders invulling geven aan hun zorgplicht ten aanzien van de wachtenden in de Wlz.

We hebben op basis van deze onderzoeken geconstateerd dat er structurele verbetermogelijkheden zijn als het gaat om cliëntondersteuning, informatieverstrekking aan de cliënt en wachtlijstbeheer. Zorgkantoren moeten proactief hun rol oppakken als het gaat om de (niet-actief) wachtenden. Wij hebben de Wlz-uitvoerders gevraagd hiervoor verbeterplannen op te stellen.

Aan de Wlz-uitvoerders (hierna: zorgkantoren) is gevraagd de randvoorwaarden te verbeteren die moeten borgen dat cliënten tijdig passende zorg ontvangen, met aandacht voor het individuele welzijn. Deze randvoorwaarden zijn:

- Inzicht in en registratie van actuele informatie over de noden en wensen van de cliënt (zoals de gewenste leveringsvorm, locatie en specifieke wensen met betrekking tot de sociale context);
- Regie op zorgbemiddeling voor alle cliënten, om een optimale match te vinden met het zorgaanbod;
- Monitoring van de uitvoering van de verbetermaatregelen en evaluatie (effectmeting).

Zorgkantoren hebben hun verbeterplannen ten kantore van de NZa toegelicht en ontvangen schriftelijk een individuele terugkoppeling van de NZa. Onderstaand informeren wij u over de algemene conclusies en over onze vervolgacties.

**Kenmerk**  
256978/376239

**Pagina**  
2 van 3

### **Algemene conclusies over de verbeterplannen**

Alle zorgkantoren hebben een verbeterplan opgesteld met de ambitie om de cliëntondersteuning en het beheer van de wachtlijsten te verbeteren. De verbeteracties die de zorgkantoren in gang (gaan) zetten, sluiten goed aan bij de te verbeteren randvoorwaarden die moeten borgen dat cliënten tijdig de passende zorg ontvangen. De acties zijn concreet en in de tijd uitgezet en sluiten aan op de al eerder uitgezette acties van de zorgkantoren.

Alle zorgkantoren geven in de verbeterplannen aan de contacten met de wachtenden te intensiveren en de informatie over wachtenden (beter) vast te leggen. Het zorgkantoor wil een meer actieve rol nemen bij het bemiddelen van de wachtende naar zorg. Dit is een belangrijke stap naar meer regie van zorgkantoren op wachtlijsten. Bovendien neemt door het toegenomen contact met de cliënt de zichtbaarheid van het zorgkantoor toe. De cliënt kent de rol van het zorgkantoor zodoende beter, waardoor eerder contact kan worden gezocht met het zorgkantoor bij een (verandering in) zorgbehoefte. Het zorgkantoor kan vervolgens – zijnde eerder en beter geïnformeerd – weer beter zijn rol vervullen.

Zorgkantoren verschillen in de wijze waarop ze de regie nemen op de zorgbemiddeling. Sommige zorgkantoren bellen met enige regelmaat de cliënt om navraag te doen over hun situatie. Andere zorgkantoren maken hierover afspraken met de zorgaanbieder waarbij de cliënt op de wachtlijst staat. Via enquêtes onder cliënten, of via direct contact met zorgaanbieders monitoren zorgkantoren of zorgaanbieders zich houden aan de afspraken.

De uitzending van Nieuwsuur van 26 en 27 maart jongstleden over cliënten met een complexe zorgvraag in de gehandicaptenzorg die geen plek konden vinden in een instelling, heeft ertoe geleid dat zorgkantoren en MEE, meer elkaars expertise benutten. Het is maatwerk om voor iedere cliënt een passende plek te vinden bij een zorgaanbieder. De NZa blijft toezien of ook deze cliënten tijdig voorzien zijn door het zorgkantoor van een passende plek.

Sommige punten in de verbeterplannen zijn nog onvoldoende uitgewerkt, bijvoorbeeld op het vlak van informatieverstrekking aan eigen verzekerden. Niet alle zorgkantoren hebben voldoende aandacht voor het informeren van de eigen verzekerden. De zorgplicht van zorgkantoren houdt onder meer in dat zij tijdig alle relevante informatie verstrekken aan de verzekerden over de rechten en plichten, mogelijkheden en beperkingen van de Wlz. De zorgkantoren stellen de verzekerde zo in staat om een geïnformeerde keuze te maken voor Wlz-zorg.

Zorgkantoren gaan hier verschillend mee om. Sommige zorgkantoren geven in het verbeterplan aan contact te hebben met gemeenten en andere zorgaanbieders/zorgprofessionals die de cliënt al zien voordat ze een Wlz-indicatie hebben. Ook zien we dat het in kaart brengen van klantreizen zorgt voor waardevolle informatie voor de zorgkantoren. Weten wat de cliënt meemaakt, ervaart en belangrijk vindt, draagt bij aan een betere invulling van de informatieverstrekking en ondersteuning van de cliënt.

**Kenmerk**  
256978/376239

**Pagina**  
3 van 3

### **Vervolg**

De acties van de zorgkantoren om cliënten tijdig te bemiddelen naar passende zorg met aandacht voor individueel welzijn is een groeitraject. Zorgkantoren mogen tot zekere hoogte zelf bepalen hoe ze dit invullen, zolang ze maar aan hun zorgplicht voldoen. De verbeterplannen geven ons op dit moment voldoende vertrouwen dat zorgkantoren op de juiste weg zijn om ervoor te zorgen dat cliënten tijdig passende zorg krijgen en geïnformeerd zijn over de keuzes die zij moet maken.

De komende tijd zullen wij monitoren hoe de zorgkantoren de verbeterplannen uitvoeren en welke resultaten zij bereiken. Wij doen dit op basis van de voortgangsrapportage van de zorgkantoren waarin zij vóór 1 januari 2018 rapporteren over de implementatie, vorderingen en resultaten van de verbeteracties. Het gaat daarbij niet alleen om het beschrijven van de succesvolle acties maar – voor het lerend effect - ook om de acties die niet succesvol blijken.

Wij zullen toezien op actuele wachtlijsten, inzicht in de reden waarom deze mensen nog wachten op zorg en de acties die de zorgkantoren ondernemen ten aanzien van deze wachtenden. Wij kijken later dit jaar tijdens een controle ter plaatse naar de implementatie, voortgang en resultaten van de verbeterplannen. Op basis van deze bevindingen kan de NZa desgewenst extra maatregelen nemen.

Hoogachtend,  
Nederlandse Zorgautoriteit

dr. M.J. Kaljouw  
voorzitter Raad van Bestuur