

- INHOUD** Zorginkoop WLZ - deel 2 Zorginkoopprocedure en betrokkenheid bij het proces • De zorginkoopprocedure • Even voorstellen • De parallelsessies op de verdiepingsbijeenkomst • Individuele cliëntondersteuning

## Cliëntenraden maar weinig betrokken bij zorginkoop langdurige zorg



Cliëntenraden in de langdurige zorg zijn vaak maar beperkt betrokken bij de zorginkoop, terwijl het zorgkantoor dit wel als voorwaarde stelt. Dat bleek tijdens de verdiepingsbijeenkomst voor cliëntenraden op maandag 19 september jl.

In dit nummer een verslag van de bijeenkomst, kennismaken met de voorzitter van het platform en meer informatie over individuele cliëntondersteuning.

1

### LANGER ZELFSTANDIG THUIS WONEN

Themabijeenkomst op veler verzoek:  
maandag 21 november 2016  
17:00 – 20:00 uur

2

### THEMABIJENKOMSTEN 2017

We hebben al suggesties voor  
themabijeenkomsten in 2017.  
Hebt u nog wensen? **E-mail** ze ons!

Dit nieuws is een  
uitgave van het  
**Platform  
Cliëntenraden  
Langdurige Zorg  
Amsterdam**

Het staat ieder  
vrij om deze  
breed te  
verspreiden.

Voor meer  
informatie  
**Dora Tjalsma**  
T 020 752 51 53

Het platform wordt  
ondersteund door  
Cliëntenbelang,  
LOC en Sigra

**Cliëntenbelang**  
AMSTERDAM

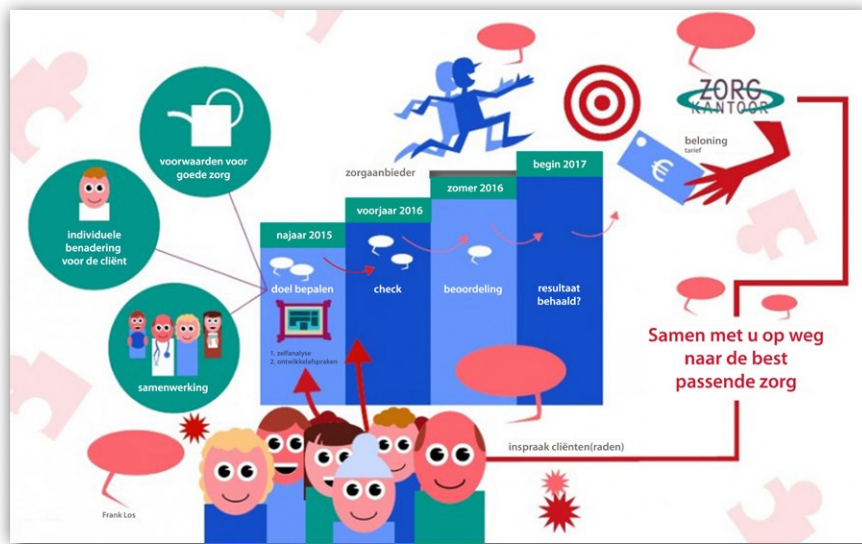
LOC ZEGGENSCHAP  
IN ZORG

SIGRA

# Zorginkoopprocedure en betrokkenheid bij het proces

Verslag van de verdiepbijeenkomst voor cliëntenraden die het Platform cliëntenraden op maandag 19 september jl. organiseerde in het Eduard Douwes Dekkerhuis van Eveen in Amsterdam.

De themabijeenkomst was een vervolg op de eerdere bijeenkomst over de zorginkoop in mei. Toen gaf Zilveren Kruis een toelichting op het inkoopproces. De vervolgbijeenkomst is op verzoek van eerdere deelnemers georganiseerd.



‘Contact tussen centrale en lokale raden over zorginkoop is er nauwelijks’

In drie parallelsessies deelden de aanwezige cliëntenraadleden hun ervaringen en gaven elkaar tips. Waar de centrale cliëntenraad bij de ene organisatie goed betrokken is, is dat bij anderen veel minder het geval. Een van de deelnemers vertelde voor de analyse gevraagd te zijn. “Je hebt geen idee waar je aan begint. Eigenlijk was het niet meer dan een invuloefening”.

Contact tussen centrale cliëntenraden en lokale raden over de zorginkoop is er nauwelijks. Lokale cliëntenraden kunnen juist veel vertellen over de dagelijkse kwaliteit en daarmee de centrale cliëntenraad voeden. Die afstemming vergt tijd, en die is er nauwelijks.

Een ander heikel punt blijkt te zijn dat cliëntenraadleden zich niet kritisch durven te uiten over de eigen organisatie tegenover het zorgkantoor uit vrees dat de organisatie dan gekort wordt. Een gemiste kans, want door zelf met het gesprek bij het zorgkantoor aan te schuiven zit de cliëntenraad mee ‘aan de knoppen’.

Hoe kan het dan wel?

- geef cliëntenraden tijdig duidelijk inzicht vanaf welke fase in het zorginkoopproces zij betrokken zijn,
- maak vervolgens samen met de bestuurder een duidelijke planning waarin ook tijd is voor raadpleging van lokale raden,
- noem niet alleen negatieve punten uit de organisatie maar geef ook goede voorbeelden én kom met vernieuwde inzichten.

# De zorginkoopprocedure

Na het welkomstwoord op de verdiepingsbijeenkomst door José Schiphorst, lid van de kerngroep van het Platform Cliëntenraden, kreeg Hans Rutte het woord.

De presentatie van Hans was bedoeld om nog eens de hele procedure en de uitgangspunten die bij het zorginkoopproces horen, onder de aandacht te brengen. Andre Mannak van het zorgkantoor Zilveren Kruis was aanwezig om meer specialistische vragen te beantwoorden.

Betrokkenheid bij de zorginkoop betekent samen met cliëntenraad en zorgaanbieder afspraken maken over kwaliteitsverbetering, maar ook dat de cliëntenraad betrokken wordt bij zorgverbeteringsprogramma's.

Het inkoopproces voor 2017 is natuurlijk al in een vergevorderd stadium, maar deze bijeenkomst kan er voor zorgen dat cliëntenraden nog steviger in hun schoenen staan voor de zorginkoop voor 2018.

Een aantal aanwezigen nam de gelegenheid vragen te stellen over het proces.

Vragen aan de vertegenwoordiger van het Zorgkantoor gingen met name over de kortingen die zij toepassen op de tarieven.

Een ander heet hangijzer was de vraag of de huidige en vaak slecht bemenste cliëntenraden nog in staat zijn dit proces goed te kunnen volgen. De bemensing van cliëntenraden naar de toekomst is dan ook zeker een onderwerp dat de aandacht vraagt de komende tijd.



*Het uitstekend verzorgde buffet, met dank aan Eduard Douwes Dekkerhuis van Eveen, vond gretig aftrek bij de deelnemers!*

Op de website treft u de sheets aan van de presentatie van Hans Rutte



## Even voorstellen

**Mijn naam is Hans Rutte, voorzitter van de kerngroep van het platform.**

Ik ben 68 jaar en gepensioneerd. Inmiddels zo'n 8 jaar voorzitter van de Cliëntenraad van Zorgcentrum De Schutse in Amsterdam-West en 6 jaar voorzitter van de Centrale Cliëntenraad van Amsta, waar De Schutse een onderdeel van is. Ik ben heel erg gemotiveerd om de kwaliteit van

de zorg verder te verbeteren, vooral in een tijd dat door allerlei bezuinigingen de zorg verder wordt uitgekleeft. Ik voelde de noodzaak, met een aantal voorzitters van centrale cliëntenraden in Amsterdam, om meer contact te hebben met andere Amsterdamse cliëntenraden. Dit om van elkaar te kunnen leren, informatie uit te wisselen, elkaar sterker te maken in ons overleg met bestuurders en ook verschillende vaak schrijnende zaken onder de aandacht te brengen van gemeente, politiek en zorgverzekeraars.

# op de verdiepingsbijeenkomst

## De parallelsessies

### Vorbereiding

Slechts een deel van de cliëntenraden bleek betrokken te zijn bij de zorginkoop. De zelfanalyse waarin de visie van de cliëntenraad wordt gevraagd, was ingevuld door de bestuurder of de centrale cliëntenraad zonder overleg met de lokale cliëntenraden. Er moet meer tijd genomen worden voor dialoog vooraf binnen de eigen organisatie.

### Onderling samenwerken

Deelnemers gaven aan dat het proces eigenlijk op locatieniveau zou moeten beginnen en op centraal niveau bij elkaar gebracht moet worden. Voor grote organisaties is het heel moeilijk om een totaalbeeld te geven van de zorgkwaliteit. Belangrijk is dat er duidelijkheid moet zijn over de verwachtingen en mogelijkheden over en weer.

### Innovatievoorstellen

Er blijken zoveel verschillende kwaliteitsaspecten te zijn dat je door de bomen het bos niet meer ziet. Daarom moeten er prioriteiten worden gesteld en concrete afspraken worden gemaakt over welke thema's de raden inbreng willen hebben. Van belang is dan dat de raden meer weten over de strategie van de organisatie omdat plannen daarin moeten passen.

Op de website leest u een verslag van de bijeenkomst

## Adviespunt Zorgbelang

# Onafhankelijke cliëntondersteuning

Sinds de invoering van de Wlz hebben alle cliënten met een wlz indicatie recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers of mantelzorgers kunnen daarvoor terecht bij Adviespunt Zorgbelang.

Cliëntondersteuners geven gratis informatie en advies over de verschillende manieren waarop je de zorg kan organiseren, thuis of in een instelling, met of zonder PGB. Ze helpen bij het kiezen van een zorgaanbieder. Ook kunnen zij cliënten ondersteunen bij het opstellen en bijstellen van het zorgplan tijdens de zorgplanbesprekingen. Of bemiddelen wanneer de zorg niet aan de verwachtingen voldoet.



Bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur via 0900 243 8181 (normaal tarief).

Wilt u meer weten over deze cliëntondersteuning, dan kunt u contact opnemen met

Hilde van 't Klooster, [h.vantklooster@clienbenbelangamsterdam.nl](mailto:h.vantklooster@clienbenbelangamsterdam.nl)

## colofon

Platform Cliëntenraden  
Langdurige Zorg Amsterdam

Jacob Bontiusplaats 9  
1018 LL Amsterdam

T 020 75 25 100

E [info@clienbenbelangamsterdam.nl](mailto:info@clienbenbelangamsterdam.nl)

[www.clienbenbelangamsterdam.nl](http://www.clienbenbelangamsterdam.nl)