

Jaarverslag Zorgkantoren 2018 Coöperatie VGZ



ZORG
KANTOOR



optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

1 Optimisme

Voor u ligt ons jaarverslag 2018. En als ik zeg 'ons', dan bedoel ik alle collega's van Zorgkantoren Coöperatie VGZ. Ik ben enorm trots op wat wij het afgelopen jaar weer voor heel veel mensen in de langdurige zorg hebben mogen betekenen. En dat hebben wij niet alleen gedaan, maar samen met alle zorgaanbieders waarmee wij dagelijks samenwerken. En samen met onze klanten en hun naasten. Want alleen samen komen we tot zinnige zorg. Zorg waarvan we ook in 2018 weer mooie voorbeelden zagen. In dit jaarverslag leest u er van alles over.

Laat ik vooropstellen dat de Nederlandse zorg al van geweldig hoog niveau is. En dat het niet beter móet, maar wel beter kán. Ik zie optimisme daarover als onze gezamenlijke plicht. Dat begint met goed naar elkaar luisteren. Bij Zorgkantoren Coöperatie VGZ is dat ook ons startpunt. Denken vanuit de klant, luisteren en doorvragen om de daadwerkelijke behoefte te achterhalen. Daar anticiperen wij op, zelfs als het betekent dat we zaken anders moeten organiseren, maatwerk moeten leveren of zorg op een andere manier moeten inkopen.

Vaart achter Zinnige Zorg

Met zinnige zorg zetten we daar zelfs vaart achter. Zinnige zorg is zorg die beter is voor de klant, duurzaam en tegen lagere kosten en met zorgprofessionals als ambassadeurs. Samen proberen we voorbeelden van zinnige zorg gemeengoed te maken in de langdurige zorg. Dat gaat heel goed samen met alle initiatieven die gaande zijn om de kwaliteit van zorg te vergroten.

Collega's gaan actief het gesprek aan met klanten en zorgaanbieders om hun ideeën te horen. We geven die ideeën de ruimte. Soms zit het in kleine dingen. Dat zien we bijvoorbeeld aan het Leefplezierplan in de zorg, waarvan wij van harte meewerken. Dat plan draait om verbetering van zorgkwaliteit, en laat zien dat het ook in puur menselijke aspecten zit; een ontmoeting met een familielid of een favoriete pastasaus op het menu van de zorginstelling.

Domeinoverstijgend samenwerken

Zorg inkopen die daarbij past, dat is onze uitdaging. We realiseren ons dat wij daarbij meer over de schotten van de zorg moeten kijken. We kiezen steeds nadrukkelijker voor domeinoverstijgende samenwerking met partners in zorg

en welzijn. We gaan steeds meer allianties aan, en samenwerking met gemeenten. Onze specialistische kennis over met name ouderen en chronisch zieken zetten we graag voor iedereen in.

We willen het soms grijze gebied tussen de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg verkleinen. We staan graag in een vroeger stadium klaar voor mensen in het voorportaal van de langdurige zorg. We benaderen mensen actief om ze zo snel mogelijk te helpen met hun vragen. Daar hebben we in 2018 al veel energie in gestoken. In 2019 benaderen we huisartsen en het Centrum Indicatiestelling Zorg om samen méér te doen voor onze klanten.

Klantbeoordeling: een 7,6

Trots ben ik ook op de klantbeoordeling die wij in 2018 kregen; een gemiddelde 7,6. Dat is een flinke verbetering ten opzichte van de 6,7 van twee jaar geleden. Klanten raden onze dienstverlening aan in hun eigen omgeving. Dat is een ongelooflijk compliment. Een compliment waar we op kunnen bouwen. Want ook nu kán het natuurlijk nog beter. Het is onze *drive* die mogelijkheden te verkennen. In dit jaarverslag leest u hoe wij die mogelijkheden in 2018 verkenden en welke resultaten we daarbij mochten noteren. Ons doel is een optimale dienstverlening en passende zorg voor elke klant. En zinnige zorg is ons streven om dat ook in de toekomst op een betaalbare manier te kunnen blijven waarmaken. Dat doen we ook in 2019 graag samen met iedereen in de langdurige zorg.

Ik kijk ernaar uit, en wens u heel veel leesplezier in dit jaarverslag.

Marieke Braks
Directeur langdurige zorg



proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

optimale diensten

Onze dienstverlening is optimaal en sluit passend aan bij de informatie- en ondersteuningsbehoefte van klanten



optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

2 'Mooi perspectief voor de toekomst'

'Onze dienstverlening is optimaal en sluit aan bij de informatie- en ondersteuningsbehoefte van klanten', staat in de klantgerichte visie van Zorgkantoren Coöperatie VGZ. Om klanten in de langdurige zorg – en het voorportaal daarvan – steeds beter van dienst te zijn, vonden in 2018 diverse onderzoeken plaats. Zonder data immers geen vooruitgang. En ja, de onderzoeken leverden een mooi perspectief op richting de toekomst, zeggen betrokken medewerkers.

Om maar te beginnen met een mooi resultaat: klanten in de zeven regio's van Zorgkantoren Coöperatie VGZ, beoordeelde de dienstverlening in 2018 met maar liefst een 7,6. Het rapportcijfer blijkt uit een onderzoek van Nivel, het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg. Op verzoek van de zorgkantoren ondervroeg het instituut 4.000 klanten over hun ervaringen en bekendheid met de zorgkantoren.

Meer data en meer mogelijkheden om nog klantgerichter te werken



Naamsbekendheid

Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat 63 procent van de ondervraagden de zorgkantoren 'kent'. Beleidsadviseur Peter Bouts: "Sinds 2017 benaderen we nieuwe klanten heel actief. We bellen binnen twee werkdagen na hun Wlz-indicatie om hen te informeren over de mogelijkheden en eventuele vragen te beantwoorden. Daar was waardering voor. Onze adviesrol vinden klanten heel waardevol. Dat laat de gestegen beoordeling over onze dienstverlening ook wel zien."

WLZ-specialist

Volgens Peter verwachten veel klanten bij de huisarts alle informatie te ontvangen over de Wlz. In de praktijk zien we dat de meeste mensen hun informatie ontvangen via het CIZ. De medewerkers van het zorgkantoor zijn gespecialiseerd in de Wlz. Peter: "We willen daarom meer samen optrekken met de zorgverleners en het CIZ. Zo kunnen we elkaar versterken en klanten samen sneller bereiken met de juiste informatie. Hiermee kunnen we maatwerk borgen." Informatievoorziening over langdurige zorg voorafgaande aan de indicatiestelling wordt één van de speerpunten in 2019.

Eigen onderzoek

Voor het eerst voerde VGZ in 2018 in eigen beheer een onderzoek uit naar de bekendheid van de eigen verzekerden met langdurige zorg en zorgkantoren. "Dat onderzoek richtte zich op klanten van zorgverzekeraar VGZ", zegt *business intelligence*-specialist Gonnie van der Vegt. "We benaderden 50.000 VGZ-klanten met vragen over hun bekendheid met de langdurige zorg en het zorgkantoor in hun regio. Veertien procent reageerde op onze vragen. Een mooie respons. In 2016 hebben we dit soort onderzoek nog uitbesteed, maar inmiddels blijkt dat wij dit onder supervisie van één van de klantmissieteams heel goed zelf kunnen." Volgens Gonnie is 32 procent van de VGZ-klanten bekend met het zorgkantoor in hun regio, waar dat in 2017 nog 25% was. "Hier zien we een toename die waarschijnlijk ook kan



Peter Bouts
Zorgkantoren Coöperatie VGZ

worden verklaard door intensivering van de informatievoorziening over langdurige zorg vanuit VGZ. Het merendeel van de ondervraagden hoort erover via familie, vrienden en zelfs van collega's. Maar we zien ook hier vooral de behoefte van klanten om eerder te weten waar zij terecht kunnen met hun vragen over langdurige zorg."

Klantreis

De bedoeling is – kort gezegd – de klantreis die mensen afleggen richting de Wlz verder te verfijnen. En daar dus eerder een rol in spelen. Vooral ouderen die nu nogal eens in het grijze gebied tussen de Zvw en Wlz vallen, vormen een belangrijke doelgroep. Maar ook Wlz-klanten die al 'in zorg' zijn, komen in beeld. Peter: "We zijn benieuwd naar hun vragen en individuele wensen en ideeën over betere zorg. Dat gaat heel breed over kwaliteit, van wensen voor een andere zorginvulling tot de wens voor een ander uitzicht vanuit hun eigen plek in een zorginstelling. We willen buiten de deur ook vaker pionieren om die kwaliteitsverbetering ook daadwerkelijk op klantniveau voor elkaar te krijgen." De in 2018 uitgevoerde onderzoeken bieden volgens Peter een mooi perspectief voor meer eigen onderzoek. Het kan gaan om kleine 'speldenprik' onderzoeken rond bepaalde thema's, of juist grotere, veelomvattende onderzoeken onder VGZ-klanten. Kortom, meer data en meer mogelijkheden om nog klantgerichter te worden.

optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

3 Klanten opgelucht door inloopspreekuur 'Ter plekke direct helpen'

Klanten moeten veel regelen als ze kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb). Als dat niet helemaal lekker loopt, zijn er gevoelens van frustraties en onzekerheid. Zorgkantoren Coöperatie VGZ begon daarom in 2018 met het pgb-inloopspreekuur om klanten ter plekke te helpen.

Een pgb aanvragen, zorgovereenkomsten en zorgbeschrijvingen invullen, zorgverleners inhuren. Het is maar een greep uit de vele handelingen die klanten voor hun kiezen krijgen. De zorgkantoren beoordelen vervolgens of alles klopt. "We merkten dat klanten regelmatig de formulieren verkeerd invulden of de situatie te algemeen omschreven", legt Tara Schoenmakers uit. "En als wij ze dan belden om dit na te vragen, bleek vaak dat het verhaal wel klopte, maar dat ze het niet goed hadden opgeschreven", licht Emma van Gestel verder toe. Beiden werken als pgb-adviseur bij Zorgkantoren Coöperatie VGZ.

Verbetervoorstel

"Dat kon beter", vonden Emma en Tara. De handelingen gaven meer werk voor de medewerkers, maar vormden vooral een extra belasting voor klanten. De twee adviseurs dienden een verbetervoorstel in voor een pgb-inloopspreekuur om zo echt maatwerk te bieden. Tara: "Ons idee was om de klanten vooraf te helpen met het in één keer goed invullen van de formulieren." Emma: "We hebben wel algemene tips op de website staan en in de brieven die wij versturen, maar vaak is het toch niet helemaal duidelijk. En met het spreekuur konden we de klanten direct helpen." Het voorstel werd goedgekeurd en in januari 2018 startte het inloopspreekuur in Eindhoven. Emma en Tara staan klanten zelf te woord.

Opluchting

Elke woensdagmiddag lopen klanten zonder afspraak binnen. "Ik stel de klanten eerst op hun gemak en drink een kopje koffie met hen", vertelt Emma. "Daarna vraag ik hoe de zorg er uitziet en help ze vervolgens met het invullen van de formulieren. Ik weet nog goed hoe mijn eerste klant reageerde. Die was zo blij! En toen ze heel tevreden naar buiten liep, dacht ik: 'Zie je wel dat het een goed idee is.' En nu pakken we door."

Tara voegt daaraan toe: "Klanten raakten echt gefrustreerd – en begrijpelijk – als ze steeds formulieren teruggestuurd kregen. Dat is nu een heel stuk minder. Als ze hier zijn geweest, gaat het veel beter." Emma: "Je ziet vaak al tijdens het gesprek dat het kwartje valt. Dat geeft bij hun een gevoel van opluchting. Ze vinden het fijn dat ze iemand voor zich zien én dat ze kunnen praten over hun verhaal."

Wat Tara en Emma het meeste aanspreekt in hun werk? "Dat ik de klant écht kan helpen," zegt Tara. "Het geeft mij voldoening als ik zie dat er een last van hun schouders afvalt." Emma voegt toe: "Ik vind het contact met mensen leuk. En als je de ruimte geeft ontstaat er altijd een goed gesprek. Klanten lopen daarna altijd zo positief naar buiten. Ik voel me dan heel blij. Dat ik zinnig bezig ben en iets waardevols doe voor de klant."

Klanten zijn heel blij met deze dienstverlening. Dit komt ook terug in het klanttevredenheidsonderzoek over de inloopspreekuren waar Zorgkantoren Coöperatie VGZ een stuk hoger scoort op klanttevredenheid. De meesten zijn heel tevreden en geven gemiddeld het cijfer 9.

Uitbreiden locaties

Zorgkantoren Coöperatie VGZ vraagt klanten regelmatig naar hun mening over het spreekuur en of ze tips hebben. Ze gaven aan om de spreekuren uit te breiden naar meer locaties. "Hier geven we graag gehoor aan," zegt Tara. "In 2019 houden we nu ook spreekuur in Dordrecht en we onderzoeken of we dit verder uit kunnen breiden. Zo kunnen we nog meer klanten helpen."



Emma van Gestel

optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

4 De stem van de klant 'Altijd inspelen op wensen van de klant'

Zorgkantoren Coöperatie VGZ betreft klanten regelmatig op verschillende manieren. Zo anticiperen ze op de behoeftes van de klanten en verbetert de dienstverlening.

'Wij vinden het belangrijk om ons écht te verdiepen in wat de klant nodig heeft, vertelt Caroline Coenen, Procescoördinator bij Zorgkantoren Coöperatie VGZ. 'Klantparticipatie vinden wij belangrijk, samen met de klant optrekken. Het is erg leerzaam om naar hen te luisteren en daarop onze informatievoorziening en dienstverlening beter aan te sluiten. Bovendien voelt de klant zich serieus genomen.'

Ervaringsdeskundige

Freek Felet redigeerde al een tijdje klantbrieven. Hij is 29 jaar oud, spastisch en ervaringsdeskundige bij Prisma*. Via de Prokkelontmoetingen kwam hij in contact met Zorgkantoren Coöperatie VGZ. Freek: 'We redigeerden toen een brief en kwamen erachter dat meer brieven niet klantvriendelijk waren. Een medewerkster van het zorgkantoor zorgde er toen voor dat ik structureel brieven kon gaan herschrijven.'

Nieuwe inzichten

Sinds januari 2018 laten de zorgkantoren structureel hun brieven door Freek redigeren. Deze brieven sluiten nu beter aan op de informatiebehoefte van de klanten. 'Ik vind het heel boeiend dat ik door het zorgkantoor ben gevraagd om dit te doen', zegt Freek enthousiast. 'Ik vind het een grote uitdaging om van moeilijke brieven makkelijk leesbare teksten te maken. Ik voel me serieus genomen door Caroline en andere collega's. Daar krijg ik energie van en

meer eigenwaarde. Ze accepteren mij zoals ik ben en we hebben ook veel lol samen.' Caroline begeleidt Freek en verzamelt de brieven bij de verschillende afdelingen. 'Over het algemeen reageren de collega's heel positief op de geredigeerde brieven. Het geeft ons andere inzichten. Het eindproduct stemmen we af met de betreffende teams. Als die akkoord zijn, nemen we ze in gebruik', vertelt Caroline.

Vriendelijk en persoonlijk

'Wij zijn veel bewuster bezig met goede brieven en klanten reageren hier erg positief op', vertelt Patrick Meulendijks teammanager Klantadvies Zorgkantoren Coöperatie VGZ. 'Onze brieven zijn minder zakelijk en hebben nu een vriendelijke en persoonlijke toonzetting. En omdat Freek ervaringsdeskundige is kan hij zich ook beter inleven. We toetsen bij Freek of de inhoud van de brief aansluit op de behoefte van de klant. Fijn dat hij meeleeft en zijn ideeën hierover geeft.'



Jullie luisteren naar de stem van de klant

Fijn dat Freek meeleeft en zijn ideeën hierover geeft

Het geeft ons andere inzichten

Stageplek

Sinds 5 maanden heeft Freek een stageplek bij Zorgkantoren Coöperatie VGZ. Hij doet de opleiding HBO communicatie. 'Ik vind het super dat ik nu officieel stagiair ben', zegt Freek trots. 'Ik kan mijn ervaringen inzetten in mijn werk en heb echt het gevoel dat ik ertoe doe. Dat is niet eerder gebeurd. Bij andere stageplekken werd ik wel binnengehaald, maar na een paar weken wilden ze me kwijt omdat ze mijn beperkingen lastig vonden. Bij VGZ is dat gelukkig niet zo. Ik krijg hier het gevoel dat ik iets kan.' Caroline: 'Maar dat komt ook door jou zelf, Freek. Door jouw inzet en enthousiasme. Je bent bereid om een bijdrage te leveren en bent gedreven. Ondanks jouw beperkingen, maak je optimaal gebruik van je talenten. Dat vind ik inspirerend.'

Klankbordgroep

Eind 2018 heeft Zorgkantoren Coöperatie VGZ een klankbordgroep van klanten ingericht die met ons meedenkt en ons adviseert over onze processen en activiteiten. Patrick: 'We toetsen bij de klanten of het aansluit en of ze nog andere adviezen hebben. Het is fijn dat ze mee kunnen denken over verschillende onderwerpen, zoals de Zorggids en onze informatieverstrekking. Freek is hierbij ook betrokken. Klantparticipatie vinden wij belangrijk en daar gaan we zeker mee door.' Freek: 'Ik vind dat jullie hiermee op de goede weg zijn. Jullie luisteren naar de stem van de klant en nemen dat ook echt mee in de uitvoering. VGZ: ga zo door.'

Uit het gehouden onderzoek eind 2018 kreeg Zorgkantoren Coöperatie VGZ een hoge score van de klanten. Zij gaven aan dat onze dienstverlening verbeterd is en dat onze toonzetting in de brieven veel vriendelijker is.

*Prisma is een zorgaanbieder die zorg en begeleiding geeft aan mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking.

optimale diensten

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

proactive

We weten welke klanten
nu en in de toekomst
zorg nodig hebben en
kopen proactief zorg in



optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

5 Zonder uitzondering positief

Zorg die past bij de behoefte van de cliënt; ook in 2018 hebben we ons daar bij Zorgkantoren Coöperatie VGZ dagelijks voor ingezet. Tegelijkertijd werken we aan zinnige zorg. Dat is zorg die beter is voor de cliënt, tegen dalende kosten. Steeds vaker vraagt dat om vernieuwende ideeën over schotten van zorg heen. In 2018 was het Integraal Expertisecentrum Psychogeriatric van GGZ-instelling Vincent van Gogh en thuiszorgorganisatie Proteion een mooi voorbeeld.



Het initiatief richt zich op onbegrepen gedrag bij dementerende ouderen die nog thuis of in een zorgcentrum wonen. Die groep kwetsbare mensen neemt in omvang toe. Zowel binnen de Verpleging en Verzorging (V&V) als de GGZ zien medewerkers en naasten dat ernstige gedragsproblemen (extreme angst, onrust, fysieke of verbale agressie) vaak zorgen voor een ontwricht woon- en leefklimaat. Een bijkomend gevolg van ernstig probleemgedrag zijn ook lange wachttijden voor plaatsing van een cliënt naar de juiste zorgvorm.

Ervaring en kennis bundelen

“Bij Vincent van Gogh vonden we in Proteion een partner om samen te komen tot passende zorg voor deze doelgroep. Over grenzen van organisaties heen”, zegt manager

Ouderen Joyce Kleikers. “We hebben onze ervaring met en kennis over de omgang met ernstige gedragsproblemen gebundeld, met als doel ernstige gedragsproblemen bij ouderen met dementie hanteerbaar te maken. Het resultaat was de opening van het Integraal Expertisecentrum Psychogeriatric (IEP) in Venray.”

Twee afdelingen

Het IEP Venray bestaat uit een opnameafdeling en een transferafdeling, met allebei negen bedden. In een crisisituatie kunnen ouderen vrijwillig of gedwongen worden opgenomen. Joyce: “De psychiater is de regiebehandelaar binnen de opnameafdeling, waar alles prikkelarm is zodat de cliënt rust ervaart. Een multidisciplinair team achterhaalt samen de oorzaak van het onbegrepen gedrag en de behandeling is gericht op stabilisatie van dat gedrag. Daarna volgt doorplaatsing naar de transferafdeling.”

Aansluiten bij leefwereld

De transferafdeling is een meer huiselijke omgeving, waar een specialist ouderengeneeskunde verantwoordelijk is voor de zorg. De afdeling is huiselijker aangekleed en de inrichting sluit aan bij belevingsgerichte zorg. “Hiermee sluiten wij zoveel mogelijk aan bij de leefwereld van de cliënt en richten we ons op de individuele behoeften”, zegt Joyce. “De nadruk ligt op het aanleren van vaardigheden om het cognitief functioneren zo lang mogelijk te behouden. Volgens bereiden we de cliënt en zijn of haar naasten voor op een overgang naar de toekomstige woonsituatie, zoals een verpleeghuis of kleinschalige woonvoorziening.” Zorgmedewerkers van Vincent van Gogh en Proteion werken op beide afdelingen integraal samen. Alle specifieke deskundigheid en ervaring komen samen in één team. Een aantal zorgmedewerkers vanuit verpleeghuisafdelingen binnen Proteion werken tijdelijk binnen het IEP om kennis en ervaring op te doen met de doelgroep waardoor deze zich verder kan verspreiden binnen de verpleeghuiszorg.

Zonder uitzondering positief

De totale behandelduur in het IEP is gemiddeld vier maanden. De zorg is beter afgestemd op de behoeften en waardigheid van de vaak dementerende cliënten. Hun naasten zijn zonder uitzondering positief. “Ik voelde meteen dat mijn vader hier op zijn plaats was. Hier begrijpen ze wat hij nodig heeft. Er is vanaf het begin ook meteen aandacht voor de familie, dat doet goed.”

Zinnige Zorg Award en langdurige zorg

Bovenstaande reactie is afkomstig van een filmpje waarmee het IEP in 2018 meedeed aan de Zinnige Zorg Awards. Een zilveren award was het resultaat. “Een kers op de taart”, aldus Joyce. De award vormde ook de erkenning dat IEP thuishoort binnen de Wet langdurige zorg (Wlz) en daarmee onder verantwoordelijkheid valt van Zorgkantoren Coöperatie VGZ. De in het IEP verleende zorg gaat Zorgkantoren Coöperatie VGZ daarom proactief inkopen. De geboden oplossing verhoogt namelijk de kwaliteit van zorg en verlaagt daarnaast de kosten in de GGZ-keten door een dalend aantal ligdagen. En belangrijker natuurlijk nog: de cliënt is er enorm bij gebaat.



Joyce: “Het IEP heeft laten zien hoe je zinnige zorg kunt leveren voor dementerende ouderen met ernstige gedragsproblemen. In een relatief korte tijd kunnen mensen naar een veilige woonomgeving met een signaleringsplan en omgangsadviezen. Dat is goed voor de cliënt, maar ook voor naasten.”

Dat smaakt dus naar meer. En het mooie is; er komt ook meer. In 2018 is in Venlo een tweede IEP geopend. Bovendien hebben nog drie zorgorganisaties afgesproken de doorontwikkeling van het IEP samen op te pakken. Werk aan de winkel dus voor de inkopers van Zorgkantoren Coöperatie VGZ.

optimale diensten

proactive

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

passende zorg

We regelen passende zorg,
ook voor klanten die,
tijdelijk, al gebruik maken
van een (niet optimaal)
zorgarrangement



optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

6 Samen naar passend

Er zijn steeds meer mensen met een zorgvraag die niet past bij de wijze waarop de huidige langdurige zorg is georganiseerd. Zorgkantoren Coöperatie VGZ werkt samen met zorgaanbieders voor die mensen aan passende zorg. Er is een regionale taskforce opgericht die – met een nadrukkelijk oog op de Handreiking Passende Zorg van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – zoekt naar maatwerkoplossingen. Zorgaanbieder ASVZ kwam samen met collega-aanbieders Trajectum en Pluryn tot zo'n oplossing; een passende woonomgeving en uitzicht voor cliënten met een zware begeleidingsvraag.

“ASVZ is er voor iedereen met een verstandelijke beperking: jong en oud, licht en zwaar verstandelijk beperkt”, zegt Petula Peters, manager Klantadvies van ASVZ. “Voor al deze mensen bieden we diagnostiek, behandeling en begeleiding, thuis of meer beschut op een van onze locaties. We zijn aangesloten bij de regionale taskforce voor moeilijk plaatsbare cliënten. We kijken samen met verschillende aanbieders en Zorgkantoren Coöperatie VGZ naar casussen waarbij plaatsing tot nu toe niet is gelukt, maar waarbij de wens wel zeer dringend is. We hebben samen veel casuïstiek opgelost door te kijken naar mogelijkheden en niet naar beperkingen.”

Zorgorganisaties bewegen samen met Zorgkantoren Coöperatie VGZ steeds meer toe naar een vraaggestuurde organisatie van zorg. Petula: “Een mooi voorbeeld is het PRO project, waarin we samen met Trajectum en Pluryn ieder voor acht cliënten met een zware begeleidingsvraag een passende woonomgeving hebben gecreëerd. Het doel van het PRO is om cliënten met een lange ervaring van uitsluiting buiten de maatschappij – vaak als gevolg van extreem gedrag – het gewone leven te laten ervaren. Dat doen we door het opbouwen en onderhouden van een onvoorwaar-

delijke ondersteuningsrelatie en het creëren van een betekenisvolle invulling van het dagelijks leven.” Het project maakt ook gebruik van de Triple-C methodiek van Cliënt, Coach en Competentie.

‘We maken elkaar sterker’

Van weinig perspectief...

Met dank aan de regionale taskforce van Zorgkantoren Coöperatie VGZ kon ASVZ in 2018 ook passende zorg bieden aan Rene. Dit is een cliënt die eigenlijk nergens geplaatst kon worden en niet langer in het behandelcentrum kon blijven waar hij op dat moment verbleef. Petula: “Er leek weinig perspectief en vandaar dat Rene op de lijst van de taskforce terecht kwam. We zijn het gesprek aangegaan met alle betrokkenen en hebben vervolgens wel enige tijd nodig gehad om Rene te helpen met zijn complexe ondersteuningsvraag. We moesten de juiste medewerkers op de juiste plek bij elkaar brengen. De pedagoog en het hoofd behandeling zijn er nauw bij betrokken geweest.”



Petula Peters

optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

... naar uitzicht!

De gekozen oplossing biedt uitzicht. Petula: "De groep waar Rene nu woont, lijkt goed aan te sluiten. Ja, er waren wat incidenten, maar we zien nu dat er steeds meer profijt is van het behandelklimaat en de onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie. Het kijken naar mogelijkheden, goede communicatie met alle betrokkenen, het netwerk en de Triple-C methodiek hebben samen gezorgd voor een passende woonplek en nieuw perspectief."

Wachttijden

Zijn er dan ook zaken die verbetering vragen? "Ja", zegt Petula. "Helaas zien we ook dat de wachttijden voor bepaalde doelgroepen nog steeds lang zijn. Door met elkaar te zoeken naar nieuwe mogelijkheden hopen we hier verandering in te brengen. In 2018 hebben we met Zorgkantoren Coöperatie VGZ ook gekeken naar dilemma's die de regio overstijgen. Door op individueel niveau te kijken naar de vraag van de klant, middels buitenregionale afstemming, konden er oplossingen gevonden worden die we alleen niet hadden kunnen vinden. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot een uitbreiding van 24 plekken."

**Wooninitiatieven**

ASVZ ziet ook dat steeds meer ouders de handen ineen slaan en zelf een particulier wooninitiatief opzetten voor hun kind. Inmiddels levert ASVZ zorg aan zo'n 12 wooninitiatieven, en nog 15 nieuwe projecten zitten in de pijplijn. ASVZ levert desgewenst ook een bijdrage tijdens de ontwikkelfase van zo'n project, waarbij de regie uiteraard bij de ouders blijft liggen. Petula: "Ook daarover hebben we contact met Zorgkantoren Coöperatie VGZ. Met elkaar keken we naar de mogelijkheden om de zorg dusdanig te organiseren en te financieren dat dit past binnen de dromen van ouders en tegelijkertijd binnen de kaders van de financiering. Dat zijn mooie gesprekken, welke voor alle partijen waardevolle inzichten opleveren."

'We hebben samen veel casuïstiek opgelost door te kijken naar mogelijkheden en niet naar beperkingen'

In 2019 gaan er bij ASVZ zeker drie nieuwe wooninitiatieven van start en er komen ongetwijfeld nog vragen bij. Petula: "We vinden deze initiatieven en het PRO project een goede manier om steeds dicht bij de vraag van de cliënt en diens netwerk te blijven en niet uit te gaan van ons aanbod, maar vraagvolgend te zijn. Ons motto voor 2019 is: we maken elkaar sterker!"

Rene is een gefingeerde naam, maar de beschreven casus is werkelijkheid.

optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

7 Tekort aan zorgpersoneel 'Momentum voor doorpakken'

Het tekort aan krachten in de zorg blijft groot, maar toch gloorde er in 2018 licht aan de horizon. Dat was onder meer te danken aan de kwaliteitsgelden voor de zorg. Minister Hugo de Jonge van Volksgezondheid, Welzijn en Sport trok 2,1 miljard euro uit om de zorgkwaliteit een brede impuls te geven. Maar meer geld betekent niet automatisch meer personeel. Toch zijn er in 2018 stappen gezet.

In 2017 werd de problematiek rond het tekort aan mensen in de zorg al aangekaart in een pilot in Midden-Brabant. Zorgkantoren Coöperatie VGZ ging om de tafel met zorgaanbieders, werkgevers en opleidingsinstanties om samen te kijken naar mogelijkheden. "We keken er eigenlijk meteen al vanuit een breder kwaliteitskader naar", zegt Lizan Trommelen, zorginkoper bij Zorgkantoren Coöperatie VGZ. Passende zorg staat daar hoog in het vaandel. En dat vraagt om voldoende personeel.



**De nadruk
verschuift
van 'zorgen
voor' naar
'zorgen dat'**

Inmiddels lopen convenanten in alle zeven regio's van Zorgkantoren Coöperatie VGZ. Volgens Lizan is er veel enthousiasme, ook in de wetenschap dat het merendeel van de kwaliteitsgelden ten goede moet komen aan 'meer handen aan het bed.' Maar het geld mag er dan zijn, dan wil niet zeggen dat het tekort aan personeel meteen verdwijnt als sneeuw voor de zon.

Integrale aanpak

De deelnemers komen samen tot een regionale, integrale aanpak ter verbetering van de zorgkwaliteit. Voorbeelden hiervan zijn de inzet van zorgtechnologie, verhoging van vitaliteit van medewerkers, maatwerkprogramma's voor instromers en zij-instromers, plus het voorkomen van uitstroom. Lizan: "We hebben er niets aan als de instroom geregeld is, terwijl de achterdeur wagenwijd open staat. Zo proberen we samen onder meer de werk-privé balans van zorgmedewerkers beter in de gaten te houden."

Meteen beginnen aan opleiding

Maar het gaat verder dan dat, zegt Jan Verschuren, thema-coördinator bij Waardigheid en Trots, een landelijk programma gericht op verbetering van de langdurige zorg. "In Midden-Brabant zien we mooie dingen van de grond komen. Wil iemand beginnen aan een zorgopleiding? Dan kan dat morgen! Niet wachten dus tot het begin van schooljaar, maar meteen aan de slag."

Good practices

Er zijn inmiddels tal van good practices ontstaan. Volgens Lizan is het zaak die good practices zo snel mogelijk naar andere regio's te verspreiden. Omgekeerd heeft Zorgkantoren Coöperatie VGZ oog voor praktijkvoorbeelden die elders

blijken te werken. Waardigheid en Trots helpt bij verspreiding van die ideeën.

Regionaal is essentieel

Volgens Jan is de regionale aanpak essentieel. "Er zijn gewoon hele grote demografische verschillen die steeds een andere mix van zorg en zorgfuncties vragen. Waar gaan we naartoe per regio? En natuurlijk zijn er genoeg initiatieven die elders net zo goed werken. Wat in ieder geval niet werkt, is het morgen hetzelfde blijven doen als vandaag."

Puzzelstukjes

De regionale en integrale aanpak zorgt ervoor dat puzzelstukjes in elkaar vallen. Eén puzzelstukje in de inzet van zorgtechnologie om de werkdruk te verminderen en het tekort aan personeel te ondervangen. Lizan: "Daar maken we inderdaad echt werk van, maar technologie vraagt om gewenning. Nog steeds kunnen oudere medewerkers niet altijd goed overweg met bijvoorbeeld een iPad."

Verschuiving

Daarachter schuilt een grotere verandering in de langdurige zorg, constateert Jan. "We proberen cliënten meer eigen regie te geven, en dat is goed. Maar ook dat vraagt iets van zorgpersoneel. De nadruk verschuift van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Het werk verandert wezenlijk. Het zijn allemaal zaken die aan de orde komen in de regionale overleggen. En daarvoor is nodig: vertrouwen in de toekomst en de wil om stappen te zetten. Zo zorgen we voor voldoende krachten op elke werkvloer. Lizan: "Het momentum is er. Als we als sector geloofwaardig willen zijn, pakken we dat met beide handen aan."

optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

8 Leefplezier door kleinkinderen en pastasaus

De langdurige zorg in Nederland is van topniveau, mede dankzij de kwaliteitsnormen die de afgelopen decennia tot stand kwamen. Nu is het tijd om naast het voorkomen van narigheid, meer aandacht te schenken aan wat voor oudere mensen het leven kleur en betekenis geeft. Dat zegt Joris Slaets, hoogleraar ouderengeneeskunde en directeur van Leyden Academy. Hij kijkt met plezier en voldoening terug op 2018, waarin Zorgkantoren Coöperatie VGZ zich volmondig achter zijn leefplezierplan schaarde. En dat gaat dóór in 2019.

Joris Slaets en Leyden Academy begonnen in 2017 met ondersteuning van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan het tweejarige project Leefplezierplan voor de zorg. Wat gebeurt er met de kwaliteit van zorg als je de wens van cliënten als uitgangspunt neemt? Het project speurt naar een antwoord op die inspirerende vraag.

In kleine zorgteams op verschillende locaties werd geëxperimenteerd met het terugbrengen van persoonlijke aandacht in de zorgverlening. Joris: "Dat betekende onder meer dat personeel training kreeg in het beter leren kennen van hun bewoners, en hier in de zorg op in te spelen. Het mooie is dat veel verpleegkundigen en verzorgenden voelen dat het beter kan, met meer tijd en aandacht voor de individuele cliënt. Maar er zijn handvatten nodig. En die geven wij dus."

De luiken open

Goede zorg is nog geen garantie voor daadwerkelijk levensplezier. Cliënten en hun wensen écht kennen, daar gaat het om. 'En dan gaan de luiken open', zegt Joris. 'We zagen in 2018 hele mooie dingen gebeuren. Een cliënt die de hartenwens had om de kleinkinderen nog eens te zien. Of een vrouw die werd herenigd met een dochter met wie ze in onmin leefde. Of een oudere vrouw die in het ziekenhuis lekkere pasta at en die vervolgens zo miste in de zorginstelling waar ze bleef. Het personeel daar vroeg

het recept bij het ziekenhuis en maakt de pastasaus nu voor haar. Dat gaat dus veel verder dan het traditionele zorgverleners!"

Parels tot gewoengoed

Dat soort incidentele parels tot de dagelijks praktijk maken, dat is de gedachte achter het project Leefplezierplan voor de zorg. En in aanvulling daarop het verlichten van de administratieve lastendruk. "In schrapessies verminderen de teams de druk. Dossiers gaan soms terug van zeventig pagina's naar twintig pagina's. Meer tijd voor individuele wensen dus", zegt Joris.

Aanmoediging zorgkantoren

Teams die bezig gaan met het Leefplezier voor de zorg, raken supergemotiveerd. Volgens hoogleraar Slaets is dat niet in het minst te danken aan Zorgkantoren Coöperatie VGZ. "Die hebben nadrukkelijk aandacht voor kwaliteit van zorg en hebben ons enorm aangemoedigd."

Het jaar 2018 leverde een 'proof of concept' van het Leefplezierplan. Dat bewijs bestaat echter niet uit in de zorg zo gangbare cijfers. "Kwaliteit zit in de ervaring van cliënten, en die laat zich al narratief, verhalend delen. En zo gaan we het dus ook doen; niet met cijfers, maar met verhalen."



Joris benadrukt dat de normatieve indicatoren die de afgelopen decennia in de zorg tot stand kwamen, ons veel hebben gebracht. "Die hebben ons gebracht waar we nu zijn, naar langdurige zorg die in Nederland van uitstekende kwaliteit is. En daar kunnen we verder op bouwen, met verfijning en individuele aandacht."

Dat vraagt nog om een verdere slag en aanpassing van partners in de zorg, vooral als het gaat om het loslaten van normatieve kaders. Joris: "Daarom gaan we in 2019 door met experimenteren. Maar nu niet met kleine zorgteams, maar met twee complete locaties van zorginstellingen. Een van die instellingen staat in de regio van Zorgkantoren Coöperatie VGZ. En ik ben blij dat de zorgkantoren daar weer aanjager zijn van deze verandering in de langdurige zorg."

optimale diensten

proactive

passende zorg

zinnige en duurzame zorg

zorgafspraken

Wij maken met zorgaanbieders afspraken over aanbod van individueel passende zorg o.a. op basis van klantsignalen en invulling kwaliteitskaders



optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

9 Cliëntenraden: andere ogen voor zorg en welzijn

Ze waren altijd al een belangrijke en graag gehoorde gesprekspartner voor Zorgkantoren Coöperatie VGZ: cliëntenraden van zorginstellingen. In 2018 waren de gesprekken nóg intensiever naar aanleiding van de gewenste kwaliteitsverbetering in de langdurige zorg. En die gesprekken gingen ergens over. Mark van Driest, zorginkoper langdurige zorg, constateerde oprechte aandacht voor inhoud en verdieping. Leden van cliëntenraden zijn er druk mee. Zorgkantoren Coöperatie VGZ heeft oog voor hun inzet.

Een extra medewerker in de huiskamer van zorginstellingen, die aandacht houdt voor de hele afdeling als één cliënt even extra aandacht nodig heeft. Of een extra kracht om de nachtdienst te ontlasten. Een cliëntenraad kan dus echt zaken voor elkaar krijgen, zaken die bijdragen aan een wezenlijke kwaliteitsverbetering in de langdurige zorg. Niet vreemd als je bedenkt dat een cliëntenraad vrijwel altijd bestaan uit naasten van cliënten. Die kijken met andere ogen naar zorg en welzijn.

‘De inbreng van cliëntenraad helpt de zorgkantoren bij de inkoop van de juiste, passende zorg’

Individuele aandacht

Mark: “Het zijn betrokken mensen die veel input leveren op het vlak van welzijn. Ze vinden het als naasten niet leuk om te zien dan een cliënt weliswaar goede zorg krijgt, maar overdag niets omhanden heeft en zich dus verveelt. Cliëntenraden benadrukken vaak het belang van individuele aandacht. En dat is precies waar de kwaliteitsverbetering om vraagt.” De inbreng van cliëntenraden helpt de zorgkantoren bij de inkoop van de juiste, passende zorg.



Dankbaar

In Dordrecht is Magda Dubbeld een betrokken lid van de cliëntenraad van De Sterrenlanden, een locatie voor verpleeghuiszorg, revalidatie en palliatieve zorg van zorginstelling Het Spectrum. De cliëntenraad maakte zich met succes hard voor de inzet van gastvrouwen op de afdeling voor mensen met dementie. En er is méér. Magda: “We hebben ook een snoezelkar compleet met attributen kunnen kopen, en daar maken cliënten dankbaar en veelvuldig gebruik van. De individuele aandacht voor bewoners nam in 2018 toe en er werden ook vaker activiteiten georganiseerd.”

‘Kritisch maar positief’

Een goede vriendin van Magda woont in De Sterrenlanden. “Ze heeft een ernstige hersenbloeding gehad waardoor zij rechts geheel verlamd is en afasie heeft. Ik ben iedere ochtend bij haar en mijn man gaat ‘s avonds helpen bij de boterham. En daarnaast komen we met de cliëntenraad iedere maand bij elkaar om het reilen en zeilen te bespreken, met een kritische maar positieve blik. De manager van De Sterrenlanden schuift zes keer per jaar aan.”

Overleg op natuurlijke momenten

Die inzet is illustratief, zegt zorginkoper Mark. “Veel leden zijn ook mantelzorger en hebben daarnaast ook een baan en hun eigen leven. Als zorgkantoor voeren we ook graag gesprekken met cliëntenraden, maar dat doen we zo veel mogelijk op ‘natuurlijke’ momenten. Als er overleg is met het bestuur van een zorginstelling, dan nodigen we ook de cliëntenraad uit. Zij leveren mede-input voor onze zorginkoop en daar hechten wij waarde aan.”

Workshop tijdens congres

Op het Landelijk Congres Cliëntenraden 2018 gaf Zorgkantoren Coöperatie VGZ een workshop met als titel ‘Zorgkantoor in Zicht’. Daarin werd de samenwerking met cliëntenraden belicht. Mark: “Voorheen werden de voorstellen van de cliëntenraad vanuit het programma Waardigheid en Trots door zorgkantoren op papier beoordeeld. Nu gaan we met de cliëntenraad in gesprek en zoeken we samen de verdieping als het gaat om de verbetering van kwaliteit.” Eén gezamenlijk inzicht is alvast het besef dat die kwaliteitsverbetering vaak om extra personeel vraagt. En extra mensen zijn er ook nodig voor cliëntenraden overal. Magda: “Het is niet altijd makkelijk om geschikte personen te vinden. Maar ik zit zelf al zes jaar in de cliëntenraad en draag nog steeds graag mijn steentje bij.”



optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

10 'De bedoeling' van kwaliteitszorg



De kwaliteit van de langdurige zorg staat volop in de schijnwerpers. Zorgkantoren Coöperatie VGZ werkt nauw samen met zorgaanbieders om te zorgen voor een goede besteding van de 2,1 miljard euro die minister Hugo de Jonge beschikbaar stelde voor kwaliteitsverbetering. Een mooie samenwerking is er bijvoorbeeld met Thebe, een instelling voor thuiszorg en wijkverpleging in 22 gemeenten in Noord-Brabant. De aanpak is 'uniek', want het zijn medewerkers en cliënten die samen bepalen waar de extra middelen het beste tot hun recht komen.

De kurk waarop Thebe drijft. Zo noemt Marijke Megens, lid van de Raad van Bestuur van Thebe, de visie die de zorgorganisatie al in 2017 opstelde om te komen tot meer kwaliteit en aandacht voor cliënten. De visie draagt de titel 'De Bedoeling' en vertelt over menslievende zorg met aandacht voor autonomie en stimulatie van cliënten, en altijd op een waardige manier. Marijke: "Natuurlijk waren wij ook gevoelig voor het beeld van minimale zorg waarin te weinig oog is voor individuele aandacht en welzijn. 'De Bedoeling' is ons antwoord daarop."

Kijken naar geluk

Thebe biedt onder meer zorg aan chronisch zieke ouderen en mensen met dementie. Allereerst was het kwaliteitsvraagstuk nooit een kwestie van onwil, vervolgt Marijke. "Het was vooral een personeelsprobleem. Cliënten zaten bij ons altijd gewassen aan het ontbijt, maar hadden vervolgens een lange dag voor de boeg. In het kader van De Bedoeling zijn we achter de kwetsbaarheid en beperkingen gaan kijken naar de mogelijkheden van de cliënt, naar dat wat wél kan. Geluk zit regelmatig in iets kleins."

Decentrale aanpak

Maar wie heeft daar beter zicht op dan de cliënt zelf, en vooral de naasten van die cliënt? En de zorgprofessionals voor wie zorg een tweede natuur is? Marijke: "Dat was ons startpunt. In 2018 besloten we dat we niet centraal wilden bepalen hoe het extra geld moest worden besteed. Dat had eerder geleid tot het aannemen van nieuwe beleidsmedewerkers, en dat was nou net niet de bedoeling. In plaats daarvan hebben we ervoor gekozen om decentraal, van onderaf, te kijken waar het geld naartoe moest. Medewerkers, cliënten en cliëntenraden zijn er mee bezig gegaan. Dat is een redelijke unieke aanpak geweest."

Rode draad

Maatwerk per Thebe-locatie, daar ging het om. Per zorglocatie keken medewerkers en cliëntenraden samen naar wat er nodig was, naar hoe extra middelen van zorg en welzijn het beste tot hun recht kwamen. Marijke: "Het resultaat was vooral een behoefte aan meer professionals met een welzijnsachtergrond. Dat was de rode draad. Maar ook ondersteuners die bijvoorbeeld de afwas doen. Ook hebben medewerkers en cliëntenraden samen gekeken naar de optimale inzet van mantelzorgers."

Over de schouder

De Raad van Bestuur van Thebe keek alleen over schouders mee en stelde af en toe een vraag. "Natuurlijk hebben we alle voorstellen en ideeën centraal getoetst, maar 'keep it simple' bleef nadrukkelijk de gedachte. En dat viel ook op bij Zorgkantoren Coöperatie VGZ. Het idee van Thebe is een goede vertaling per locatie en schetst een duidelijk beeld van wat Thebe op alle locaties wil bereiken in termen van kwaliteit en veiligheid. 'Zonder een heel dik boekwerk te worden', luidde de reactie van het zorgkantoor. Volgens Marijke is er een echte partnership ontstaan. "Als verstreker van de extra financiële middelen is het zorgkantoor hier uiteraard nauw bij betrokken. Er is structureel overleg en de wil om samen echt de zorgkwaliteit te vergroten. De mensen bij Zorgkantoren Coöperatie VGZ denken intensief mee, en dat bevalt echt heel goed!"

Geluk zit regelmatig in iets kleins

Resultaten

Maar waar het uiteindelijk om gaat, zijn natuurlijk de resultaten. Marijke: "Er is meer dan in het verleden oog voor de invulling van de dag. Het is maatwerk voor elke cliënt. Soms is er een individuele activiteit, dan weer een gezamenlijke. Maar het belangrijkste is wellicht dat er op spitsmomenten véél vaker twee medewerkers aanwezig zijn per afdeling, in plaats van één. Dat is echt een fraaie winst waarmee we de zorgkwaliteit flink vergroten." En daarmee heeft Thebe – dat opgedane ervaringen deelt in een netwerk met andere zorginstellingen – al een belangrijke invulling gegeven aan de bedoeling van het landelijke kwaliteitskader rond langdurige zorg.

optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

Zinnige en
duurzaam
betaalbare
zorg:
nu en in de
toekomst



optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

11 Zinnige zorg in Noord-Holland Noord: logeerszorg bij WarmThuis

Eventjes loskomen van het onafgebroken zorgen, regelen en vooruitdenken. Dát is voor mantelzorgers van mensen met dementie een grote behoefte. Daarom biedt WarmThuis naast kleinschalige woonvoorzieningen ook logeerszorg aan voor dementerende mensen in Noord-Holland Noord. Zinnige zorg, vindt Zorgkantoren Coöperatie VGZ, want een adempauze helpt mantelzorgers om het vol te houden.

“Het is geen gek idee om mantelzorgers een beetje gelukkig te houden”, vindt Julie uit Haarlem. Zij is 74 jaar en zorgt dag in dag uit voor haar man van 75 jaar. “Elke dag dat mantelzorgers er zijn voor iemand die niet zonder zorg kan, komt die zorg niet ten laste van de gemeenschap. Dat gaat om honderden euro’s per dag.”

De man van Julie lijdt al 13 jaar aan een geleidelijk verergerende vorm van Alzheimer: “Hij was in ons huwelijk van de cijfers en ik van de taal. Maar ik ging steeds meer van ‘zijn’ dingen overnemen en steeds meer voor hem zorgen. Je staat op gegeven moment altijd ‘aan’, soms weet je even niet meer waar je het zoeken moet.”



Achter de feiten aan

Voor haar man lijkt er niets aan de hand. Het ontgaat hem welk beroep hij op zijn omgeving doet. “In het begin is dat eenzaam. Je moet je verwachtingspatroon steeds bijstellen: je man ziet er nog precies zo uit als vroeger, maar is niet meer hetzelfde. Wat vandaag nog lukt, lukt morgen plotse-

ling niet meer. Je probeert de uitval van elk beetje zelfstandigheid voor te zijn, maar loopt achter de feiten aan.” Dagbesteding regelen die bij hem past, pasjes en sleutels die kwijtraken, hulp en indicaties aanvragen; is het ene gelukt, dan dient het volgende zich aan. Veilige sleutelbossen ten spijt, binnenkort weet meneer zelf de weg niet meer naar zijn favoriete dagbesteding en moet Julie weer wat nieuws verzinnen.

Ruggensteun met WarmThuis

Op zoek naar ruggensteun herinnerde Julie zich WarmThuis, destijds mede-opgericht door de man van een collega-psychologe. Het kleinschalige WarmThuis biedt gespecialiseerde, maar vooral menselijke zorg voor mensen met dementie, met twee wooncentra, dagbesteding en logeerszorg.



Logeren met een gerust hart

De eerste twee logeerperiodes betaalde Julie de 150 euro per dag zelf. “In het begin is het moeilijk om je partner achter te laten. Maar ze zijn zorgvuldig, hartelijk en warm en gaan in op persoonlijke behoeften. Ze hebben fijn met mijn man in de omgeving gewandeld en hebben mij toestemming gevraagd of ze hem een chip in zijn zak mochten geven om te zien waar hij is. Ik kreeg een goede indruk en laat hem nu met een gerust hart logeren.”

Na een tip dat respijtzorg soms wordt vergoed, kreeg zij na een omvangrijk traject de benodigde indicatie voor haar man. “Ik ben heel blij dat het bestaat. Als je elke dag zorgt, kom je uiteindelijk emotionele en intellectuele prikkels tekort. Weet je dat je vier weken per jaar respijt krijgt, dan wordt je uithoudingsvermogen veel groter.”



Zorginkoper Bart Beerepoot van Zorgkantoren Coöperatie VGZ omarmde WarmThuis als voorbeeld van zinnige en betaalbare zorg; oplossingen van zorgaanbieders die goede zorgkwaliteit met goed kostenpeil en hoge klantwaardering combineren. “Logeerszorg voor dementerenden komt veel minder voor dan we wensen. Het vergt meer van personeel en er zijn tekorten aan permanente plaatsen. Maar wij denken dat deze respijtzorg mantelzorgers helpt om mensen gemiddeld negen maanden langer thuis te laten wonen. Logeerszorg krijgt nu gelukkig landelijk meer aandacht, ook van het ministerie van VWS en de vier grote steden.”

optimale diensten

proactive

passende zorg

zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg



12 Met gemeenten zoeken naar nieuwe zorg

Intensief samenwerken om te komen tot baanbrekende oplossingen in de zorg voor ouderen en chronisch zieken. En samen voorkomen dat die doelgroep last heeft van de mazen tussen Zorgverzekeringswet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Wet langdurige zorg. Dat is waar Zorgkantoren Coöperatie VGZ voor kiest. “Een open deur? Misschien wel”, zegt Ab Klink, lid van de Raad van Bestuur van Coöperatie VGZ. “Maar in de zoektocht naar zinnige zorg zien we samen met ziekenhuizen en andere zorgaanbieders fantastische dingen gebeuren. Daar willen we nu ook graag gemeenten bij betrekken.”

Zorgkantoren Coöperatie VGZ is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz), terwijl gemeenten zijn aangewezen voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De zorg in Nederland is van hoog niveau, maar het kan op onderdelen echt nog beter. Ab: “Het gaat bijvoorbeeld beter als er vanuit de Wmo meer ondersteuning is voor thuiswonende cliënten. Dat kunnen mensen met dementie zijn, of mensen met chronische aandoeningen. Een kwetsbare, fragiele doelgroep.”

‘Niet de bedoeling’

Door de ‘verkaveling’ van zorg, wijzen gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren dan nogal eens naar elkaar. Ook de zogenaamde ‘zorgval’ ligt op de loer: mensen die eigenlijk zijn aangewezen op verpleegzorg maar zich vanwege een hogere eigen bijdrage niet laten indiceren voor de Wlz. En dat is niet de bedoeling, benadrukt Ab.

Schotten omver

“Centraal staat altijd de aandacht voor de cliënt en voor de hulpbehoevende, of voor mensen die dat gaan worden. Die patiëntcategorieën moeten we samen in kaart brengen, en voor die groepen moeten we komen tot samenhangende zorg, over schotten heen. Ja, er zijn schakels en schotten in de keten, maar in werkelijkheid trekken ‘patiëntpaden’ zich daar niets van aan. Die schotten halen we graag omver.”

Omring in Noord-Holland

In Noord-Holland zoeken en ontwikkelen Coöperatie VGZ – waarvan Zorgkantoren Coöperatie VGZ onderdeel is – en zorgorganisatie Omring samen voorbeelden in het verplaatsen of mengen van huidige vormen van zorg, zoals ziekenhuiszorg, verpleeghuiszorg en thuiszorg. De deskundigheid en kwaliteit van zorg moet namelijk daar worden geboden waar deze voor de cliënt de meeste waarde heeft. Dan ontstaat samen de beste zorg dichtbij. Bij voorkeur thuis. Ook als het gaat om zorg op maat voor mensen met een complexe zorg- of revalidatievraag waar een multidisciplinaire aanpak en inzet van moderne technologie nodig is. Realistisch is dat natuurlijk niet altijd. Het is soms beter en veiliger om tijdelijk op een andere plek dan thuis te verblijven. Het gaat erom dat er passende zorg is die op de juiste plaats wordt aangeboden. Uitgangspunt hierbij is de vraag van de cliënt en het geven van ruimte aan zorgprofessionals.

‘Het gaat erom dat er passende zorg is die op de juiste plaats wordt aangeboden’

Gemeenten

Coöperatie VGZ ziet graag meer van dit soort initiatieven en trekt daarbij ook graag samen met gemeenten op. Waar

het om grote veranderingen gaat, zal het eerst met een beperkt aantal zijn. Om te leren wat werkt. Nadien is opschaaling mogelijk. Ab: “We willen bijvoorbeeld samen kijken naar extra ondersteuning van mantelzorgers en het sociale domein. We kunnen samen zoeken naar nieuwe interventies en nieuwe manieren van zorg. Chemotherapie in huis, bijvoorbeeld. Maar ook valpreventie. Elke gebroken heup die we samen voorkomen, is er eentje minder.”

Bewezen interventies

Dat kan vragen om extra investeringen, bijvoorbeeld door Coöperatie VGZ. Ab: “Waar het om gaat, is dat we komen tot bewezen interventies. Dat zijn interventies die beter werken, maar aan het einde van de rit wel bijdragen aan dalende zorgkosten voor de totale keten. Het vraagt ook om goede betaaltitels en experimenteeruimte.” Er klinkt al veel waardering voor de strategie van zinnige zorg. Dat is betere zorg tegen lagere kosten, met zorgaanbieders als ambassadeurs van nieuwe vormen van zorg. “We werken in een alliantie samen met twaalf ziekenhuizen en daaruit kwamen al honderden initiatieven die bijdragen aan duurzame en betaalbare zorg.” Dat belooft veel voor meer intensieve samenwerking met gemeenten als het gaat om de Wmo en langdurige zorg, denkt Ab. “We zijn nog in een beginstadium. Omring in Noord-Holland is een voorloper, maar we pakken deze handschoen graag samen op, ook met de zorgkantoren. En uiteraard de gemeenten!”

optimale diensten

proactive

passende zorg

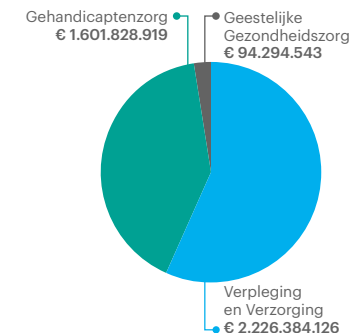
zorgafspraken

zinnige en duurzame zorg

13 Jaarcijfers

Gecontracteerde zorg 2018	Nijmegen	Noord-Holland Noord	Midden-Holland	Waardenland	Midden-Brabant	Noordoost Brabant	Noord- en Midden-Limburg
Verpleging en Verzorging	€ 330.777.372	€ 381.542.602	€ 144.880.150	€ 265.407.494	€ 302.716.809	€ 448.970.788	€ 352.088.911
Gehandicaptenzorg	€ 421.509.494	€ 304.700.095	€ 61.039.016	€ 173.471.735	€ 218.178.187	€ 237.178.054	€ 185.752.336
Geestelijke Gezondheidszorg	€ 5.231.966	€ 13.093.150	-	€ 3.174.027	€ 11.611.254	€ 40.629.155	€ 20.554.991
TOTAAL	€ 757.518.832	€ 699.335.847	€ 205.919.166	€ 442.053.257	€ 532.506.250	€ 726.777.997	€ 558.396.238

Totaal gecontracteerde zorg 2018



Gecontracteerde zorgaanbieders per regio 2018



Toegekende beschikkingen pgb

Zorgkantoorregio	Toegekend 2018*
Nijmegen	€ 78.129.094
Noord-Holland Noord	€ 66.419.990
Midden-Holland	€ 31.368.118
Waardenland	€ 49.753.682
Midden-Brabant	€ 71.480.633
Noordoost-Brabant	€ 98.378.114
Noord- en Midden-Limburg	€ 73.557.256
Alle regio's	€ 469.086.886

* stand per 11 maart 2019

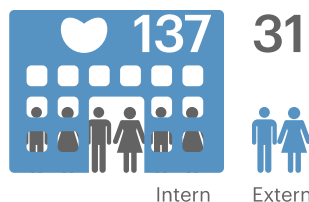
Aantal klanten in zorg 2018



Klachten 2018

Zorgkantoorregio	Categoriën		
Nijmegen	2	Bejegening	4
Noord-Holland Noord	9	Communicatie algemeen	10
Midden-Holland	4	Communicatie extern	4
Waardenland	10	Oneens bevindingen	3
Midden-Brabant	6	Overig	17
Noordoost-Brabant	2	Zorgaanbieder kwaliteit	4
Noord- en Midden-Limburg	9		
Alle regio's	42		

Gemiddelde ingezette formatie 2018



NPS score 2018



Doorlooptijd

Gemiddelde doorlooptijd van het afhandelen van een klacht is 11 werkdagen.