

Visie op cliëntondersteuning 2023 en verder

Visie op cliëntondersteuning 2023 en verder

Met dank aan
De ZN werkgroep Klant

Disclaimer
Versie 1.0

Zorgverzekeraars Nederland | 2023

Managementsamenvatting

Zorgkantoren zijn het eerste aanspreekpunt voor cliëntondersteuning voor mensen met een Wlz-indicatie. Digitaal eerst wordt een leidend principe, o.a. door inzet van www.zorgkantoor.nl als landelijk platform voor (keuze)informatie over de Wlz.

Zorgkantoren handelen zelf cliëntvragen af om onnodig doorverwijzen naar OCO-aanbieders te voorkomen.

Cliëntondersteuning is maatwerk. Om die reden is het persoonsafhankelijk of het zorgkantoor zelf dit maatwerk levert of dat de client wordt doorverwezen naar een OCO-aanbieder.

De precieze rolverdeling tussen zorgkantoren en OCO-aanbieders is afhankelijk van de regionale situatie. Dit betekent dat ruimte voor regionale variatie wenselijk is en mogelijk blijft.

De vraag naar cliëntondersteuning blijft toenemen, terwijl de financiële ruimte beperkt is. Om cliëntondersteuning ook in de toekomst te kunnen blijven bieden zetten zorgkantoren in op meer kwaliteit en doelmatigheid van cliëntondersteuning. Zorgkantoren kijken in gezamenlijkheid met OCO-aanbieders wat verbeterd kan worden qua producten- en dienstenstructuur.

Om versnippering van het aanbod van cliëntondersteuning te voorkomen, houden zorgkantoren ook de optie open om per 2024 het aanbod te beperken – door per zorgkantoorregio een beperkter aantal OCO-aanbieders in te kopen. Daarmee wordt de vraag naar cliëntondersteuning (meer) geconcentreerd, gaan OCO-aanbieder meer doelmatig werken, kwalitatief goede ondersteuning bieden en zijn ze beter in staat om hun deskundigheid en specifiek de kennis van het regionale zorgecosysteem te onderhouden.

Zorgkantoren richten zich primair op cliënten met een Wlz-indicatie. Zij zien gemeenten als primair verantwoordelijk voor cliëntondersteuning aan mensen zonder Wlz-indicatie. Wel willen zorgkantoren vanuit het belang van de cliënt de samenwerking met gemeenten intensiveren. In die situaties waar sprake is van domeinoverstijgende problematiek leggen we contacten met gemeenten. Bijvoorbeeld waar het gaat over de toekomstagenda Gehandicaptenzorg en cliëntondersteuning 2022-2025. Ook willen we hen stimuleren om de Wlz-OCO-inkoopvoorwaarden over te nemen en binnen een zorgkantoorregio meer samen te werken.

De zorgkantoren hebben de wens dat de OCO-aanbieders zich verenigen in een branchevereniging. Dit maakt afstemming makkelijker en efficiënter en leidt naar verwachting ook tot betere cliëntondersteuning door kennisuitwisseling en leren van elkaar.

Waarom een aangescherpte visie op cliëntondersteuning?

Er zijn veel ontwikkelingen op het gebied van cliëntondersteuning. De toenemende ondersteuningsbehoefte van cliënten met de Wlz-indicatie zet de dienstverlening door zorgkantoren en OCO-aanbieders onder druk in combinatie met een beperkt OCO budget. Dit vraagt om een scherpere kijk op hoe zorgkantoren zelf invulling geven aan cliëntondersteuning en op welke manier zorgkantoren sturen op de dienstverlening van OCO-aanbieders. VWS heeft zorgkantoren de opdracht gegeven om een transitie in te zetten waarbij wordt gekeken naar wat een cliënt zelf kan, waar hij¹ regie op kan nemen en hoe bijvoorbeeld het netwerk rondom de cliënt kan worden versterkt. Dit sluit aan bij de strategische agenda van zorgkantoren om cliënten optimaal te faciliteren bij het maken van een weloverwogen zorgkeuze op basis van alle mogelijkheden binnen de Wlz.

Er is een duidelijke relatie tussen de onder druk staande toegankelijkheid van zorg en de behoefte aan cliëntondersteuning. In de visie van het ZN bestuur staat daarover het volgende: 'Duurzame toegang tot zorg en tot gezonder leven voor iedereen; waarin zorgbemiddeling en klantadvies een belangrijke rol hebben'. Daarnaast staan in de landelijke visie op ouderenzorg en ook in het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) richtinggevende elementen voor de verdere ontwikkeling van cliëntondersteuning: denk aan het stimuleren van advance life planning. Daarnaast is er de Toekomstagenda Gehandicaptenzorg en cliëntondersteuning 2022-2025 en lopen er diverse pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning. Al deze ontwikkelingen en programma's worden nauw gevolgd en betrokken bij het verder ontwikkelen van cliëntondersteuning.

Ook heeft de ZN commissie Wlz in haar overleg met de minister van VWS (d.d. 3 oktober 2022) het belang van cliëntondersteuning voor nu en ook zeker voor de toekomst benoemd en wordt het onderwerp 'Klant en bedrijfsvoering' nadrukkelijker toegelicht in het zorginkoopbeleid.

Daarnaast is er een aantal wettelijke ontwikkelingen (de voorgenomen wet DOS² en de wettelijke uitbreiding dat zorgkantoren en OCO-aanbieders ook cliëntondersteuning mogen geven voorafgaand aan de Wlz-indicatie) die om aanpassing van de visie vraagt. Tot slot doet de NZa op basis van de zorgplicht van zorgkantoren een stevig beroep op ons als het gaat om cliëntondersteuning.

Zorgkantoren vinden het om bovenstaande redenen van belang om gezamenlijk opnieuw richting te bepalen via deze aangescherpte visie op cliëntondersteuning. Dit biedt duidelijkheid aan cliënten, OCO-aanbieders en andere betrokken partijen.

Het belang van cliëntondersteuning: eigen regie van cliënten

¹ Daar waar 'hij' staat kan 'hij/zij' worden gelezen

² Wet domein overstijgende samenwerking.

Zorgkantoren vinden cliëntondersteuning een belangrijke functie ter versterking van de eigen regie van cliënten, zodat de cliënt weloverwogen keuzes kan maken over de invulling van de zorg. Op dit moment heeft iedereen met een Wlz-indicatie de mogelijkheid om cliëntondersteuning te ontvangen.

Cliënten kunnen bij het zorgkantoor terecht voor informatie, advies, bemiddeling en ondersteuning over de langdurige zorg. Zorgkantoren ondersteunen cliënten graag in hun (zoek)tocht in de Wlz. Soms door samen te zoeken, soms door cliënten te leren zoeken. Dit geldt voor de cliënten van de drie sectoren in de Wlz; Verpleging en Verzorging (VV), Gehandicaptenzorg (GZ) en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).

Zorgkantoren verdiepen zich in de wensen, behoeften en vragen van cliënten die al in zorg zijn en van cliënten die nog niet in zorg zijn, en spelen daarop in bij de advisering en bemiddeling en de zorginkoop. Door de toenemende zorg- en ondersteuningsvraag zal de relatie tussen advisering/bemiddeling met zorginkoop de komende jaren geïntensiveerd moeten worden. Het is van belang dat signalen over het gebrek aan (passend) zorgaanbod worden vertaald naar de zorginkoop en het zorgaanbod. Iedere cliënt met een Wlz-indicatie heeft recht op gratis (onafhankelijke) cliëntondersteuning. De zorgkantoren informeren cliënten hierover en wijzen de Wlz-zorgaanbieders, in de contracten met hen, op deze informatieplicht.

Wat is cliëntondersteuning?

In de Wet langdurige zorg (artikel 1.1.1.) is cliëntondersteuning als volgt gedefinieerd: *"Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden."*

Huidige diensten binnen cliëntondersteuning:

1. Informatie en advies;
2. Ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan en opstellen en evalueren van het zorgplan;
3. Ondersteuning bij het kiezen van passende leveringsvorm en Wlz aanbieder;
4. Ondersteuning bij onvrede over de zorg;
5. Ondersteuning bij klachten, bezwaar en beroep.

Meer kwaliteit en doelmatigheid van cliëntondersteuning bij zorgkantoren en OCO-aanbieders

Ten aanzien van het mogelijk verbeteren van de bovenstaande diensten gaan de zorgkantoren graag het gesprek aan met de OCO-aanbieders. Hoe kunnen we cliëntondersteuning door zorgkantoren en door OCO-aanbieders beter op elkaar afstemmen en OCO kwalitatief beter en meer doelmatig maken? Wat hebben OCO-aanbieders hiervoor nodig? En hoe is een en ander te realiseren op basis van

vertrouwen en transparantie met minimale extra administratieve lasten voor OCO-aanbieders en zorgkantoren?

Om versnippering van het aanbod van cliëntondersteuning te voorkomen, houden zorgkantoren ook de optie open om per 2024 het aanbod te beperken – door per zorgkantorregio een beperkter aantal OCO-aanbieders in te kopen. Daarmee wordt de vraag naar cliëntondersteuning (meer) geconcentreerd, en verwachten zorgkantoren dat organisaties meer doelmatig kunnen werken, kwalitatief goede ondersteuning bieden en beter in staat zijn om hun deskundigheid en specifiek de kennis van het regionale zorgecosysteem te onderhouden.

De zorgkantoren hebben de wens dat de OCO-aanbieders zich verenigen in een branchevereniging. Dit maakt afstemming makkelijker en efficiënter en leidt naar verwachting ook tot betere cliëntondersteuning door kennisuitwisseling en leren van elkaar.

Cliëntondersteuning is gedurende de hele 'cliëntreis' beschikbaar

Voor cliënten met een Wlz-indicatie, of zij die hiervoor in aanmerking komen, is cliëntondersteuning beschikbaar gedurende de gehele 'cliëntreis'. Dat wil zeggen in de fase vóór de Wlz indicatie, de fase na indicatiestelling, in de periode dat zorg wordt gegeven en na afloop van de zorg.

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is vastgelegd dat de cliëntondersteuning voorafgaand aan de Wlz-indicatie tot de verantwoordelijkheid behoort van de gemeenten. Het wetsvoorstel Verzamelwet Wlz (vermoedelijke ingangsdatum 1 januari 2024) geeft de mogelijkheid voor inzet van cliëntondersteuning vanuit de Wlz, als er zicht is op de Wlz-indicatie ("kan-bepaling"). Zorgkantoren richten zich, mede vanuit oogpunt van schaarste, primair op cliënten met een Wlz-indicatie en zijn van mening dat gemeenten het primaire aanspreekpunt zijn voor mensen zonder Wlz-indicatie. In die situaties waar sprake is van domeinoverstijgende problematiek wordt door zorgkantoren contact gelegd met gemeenten. Zorgkantoren zetten zich in voor een goede samenwerking en eventuele overdracht tussen cliëntondersteuning vanuit de verschillende domeinen. Ook willen zorgkantoren de gemeenten stimuleren om de Wlz-OCO-inkoopvoorwaarden over te nemen en binnen een zorgkantorregio meer samen te werken.

De focus van het eerste contact is vraagverheldering en waar nodig het verstrekken van algemene informatie over de Wlz en de leveringsvormen. Dit gebeurt in eerste instantie zoveel mogelijk digitaal: via zorgkantor.nl. Daarna het in kaart brengen van de wensen en behoeften van de cliënt voor het realiseren van de zorg nu en in de toekomst. Het voeren van dit gesprek met de cliënt in een zo vroeg mogelijk stadium helpt de cliënt

bewust te worden wat hij³ belangrijk vindt en wat de cliënt zelf kan. Door het creëren van bewustwording is de cliënt beter in staat om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor zijn persoonlijke situatie, eventueel in samenspraak en/of samenwerking met zijn netwerk.

Zo kan de cliënt daarna beter keuzes maken die passen bij het leven zoals hij zelf wil, nog los van wat beschikbaar is in het zorgaanbod. Het geeft de cliënt en het netwerk zicht op hoe hij zijn leven wil inrichten (mogelijk in het zo lang mogelijk thuis (blijven) wonen) en welke zorgvraag beantwoord moet worden. Dit vormt de basis voor de afspraken met de zorgverleners. Zorgkantoren kunnen cliënten proactief adviseren en daarmee mogelijk voorkomen dat cliënten geen invloed meer hebben op hun toekomstige woonsituatie als er acuut iets verandert. Cliëntondersteuning is ook beschikbaar voor cliënten die zorg thuis of in een instelling ontvangen, bijvoorbeeld als zij niet tevreden zijn over de geleverde zorg, willen verhuizen of andere vragen hebben. Idealiter weten cliënten dat ook tijdens de fase van 'in-zorg-zijn' er cliëntondersteuning van het zorgkantoor en van de OCO-aanbieders beschikbaar is.

Tot slot kan het soms nodig zijn om gespecialiseerde cliëntondersteuning (GCO) in te zetten voor specifieke doelgroepen. De ervaringen die de afgelopen jaren met GCO zijn opgedaan stemmen positief; deze vorm van ondersteuning is van grote meerwaarde voor een klein deel van onze cliëntgroep. Wij spannen ons daarom in om GCO te behouden en denken daarom mee over de meest optimale wijze waarop GCO geborgd kan worden in het landschap, waarbij wij te allen tijde oog houden voor het belang en behoud van reguliere cliëntondersteuning voor onze cliënten.

Het zorgkantoor als eerste aanspreekpunt voor mensen met een Wlz-indicatie

Zorgkantoren zijn eerste aanspreekpunt voor cliënten die cliëntondersteuning nodig hebben voor de Wlz. Zorgkantoren dragen dit ook proactief uit. Zorgkantoren handelen zoveel mogelijk vragen van klanten zelf af om onnodig doorverwijzen naar OCO-aanbieders te voorkomen. Daar waar eerder snel werd verwezen naar een OCO, zullen zorgkantoren meer vragen zelf gaan beantwoorden. Randvoorwaardelijk daarvoor is voldoende beschikbare capaciteit bij het zorgkantoor van zowel personeel als financiële middelen.

Cliëntondersteuning is een wettelijke taak van de zorgkantoren: in de Wet langdurige zorg (artikel 4.2.1.) is opgenomen dat de Wlz-uitvoerder een zorgplicht heeft ten aanzien van cliëntondersteuning: *"De Wlz-uitvoerder heeft een zorgplicht, die inhoudt dat: hij ervoor zorgt dat voor de verzekerde cliëntondersteuning beschikbaar is waarop de verzekerde, al dan niet met behulp van zijn vertegenwoordiger of mantelzorger, een beroep kan doen."*

Een eenduidige visie van zorgkantoren op cliëntondersteuning maakt het duidelijker voor (potentiële) Wlz-cliënten en hun mantelzorgers wat ze kunnen verwachten. De doelgroep zal beter haar weg kunnen vinden, ongeacht de regio. Tevens draagt deze lijn bij aan de zichtbaarheid van het zorgkantoor in de regio. Zorgkantoren hanterende volgende uitgangspunten om als logisch eerste aanspreekpunt voor cliënten te worden gezien:

- Zorgkantoren zetten hun Wlz-kennis, kunde en contacten (zorginkoop, directe lijn naar zorgaanbieders) in de regio in voor cliëntondersteuning;
- Zorgkantoren richten hun externe communicatie hierop in, individueel en gezamenlijk vanuit hetzelfde uitgangspunt;
- Zorgkantoren zetten in op een gerichte publiekscampagne waarmee www.zorgkantoor.nl proactief en breed onder de aandacht wordt gebracht bij (toekomstige) Wlz-cliënten, mantelzorgers en professionals. We zetten in op digitaal eerst en vervolgens doorgeleiding naar cliëntondersteuning op maat vanuit het eigen zorgkantoor in de regio. Zorgkantoren committeren zich hiermee ook aan doorontwikkeling van de website en doorontwikkeling van de content;
- Zorgkantoren maken afspraken met OCO-aanbieders (via inkoopbeleid en reguliere contacten) en met gemeenten om bijvoorbeeld een cliënt door te verwijzen naar het zorgkantoor voor eenvoudige vragen.
- Zorgkantoren willen dat zijzelf en OCO-aanbieders werken aan het versterken van de eigen regio van cliënten, cliënten iets leren, het versterken van het netwerk rondom de cliënt en ook tijdig bij cliënten de verwachtingen aanzien van de wachtlijsten managen.

Onderliggend aan het uitgangspunt van zorgkantoren als eerste aanspreekpunt staat het belang van gelijkheid, dit vanuit het publiekrechtelijk karakter van de Wlz. Iedere (potentiële) Wlz-cliënt moet in principe kunnen rekenen op dezelfde kwaliteit en toegankelijkheid van zorg én ondersteuning in de Wlz ongeacht zijn of haar woonplaats.

Verder blijven zorgkantoren de komende jaren investeren in de ontwikkeling van de 'sociale kaart' bij de interne afdeling die verantwoordelijk is voor klantadvies en bemiddeling.

Scherpere rolverdeling tussen zorgkantoor en OCO-aanbieder

Zorgkantoren voelen de natuurlijke positie om eerste aanspreekpunt te zijn voor cliënten die ondersteuning nodig hebben. Er zijn vervolgens situaties denkbaar waar een doorverwijzing naar een OCO-aanbieder wenselijk is. Zorgkantoren realiseren zich dat cliëntondersteuning maatwerk is. Zo kan onder meer informatie en advies goed geleverd worden door zorgkantoren, in specifieke gevallen, die veelal bepaald worden door de regionale situatie, verwijzen zorgkantoren door. Zorgkantoren leveren in

toenemende mate ook maatwerk. Andere situaties waar zorgkantoren graag doorverwijzen zijn:

- Als extra ondersteuning met betrekking tot kennis van het lokale zorglandschap nodig is (inclusief het sociale domein);
- Wanneer nabijheid (digitaal/telefonisch waar mogelijk, anders thuis) belangrijk is. Wanneer bijvoorbeeld een cliënt zelf te weinig regie kan voeren en beter bij de hand genomen kan worden;
- Bij complexe situaties. Zorgkantoren handelen zelf steeds meer en zwaardere bemiddelingsvragen af en nemen hierop regie. OCO-aanbieders spelen met name een rol in specialistische ondersteuning, bijvoorbeeld voor doelgroepen waar een specifiek soort kennis voor nodig is en wanneer juist nabijheid belangrijk is om tot een passende oplossing te komen. Dan wil het zorgkantoor wel graag betrokken blijven wanneer doorzettingsmacht nodig is. Zorgkantoren vinden het belangrijk om waar nodig samen op te trekken met OCO-aanbieders bij de ondersteuning van cliënten. Wel willen zorgkantoren meer sturen bij complexe casuïstiek. Bij langdurige inzet moeten zorgkantoren en OCO's eerder en meer samen optrekken.
- Doorverwijzen is maatwerk. Om die reden is het persoonsafhankelijk of het zorgkantoor zelf dit maatwerk levert of dat de client wordt doorverwezen naar een OCO-aanbieder.

De precieze rolverdeling tussen zorgkantoren en OCO-aanbieders is afhankelijk van de regionale situatie. Dit betekent dat ruimte voor regionale variatie wenselijk is en mogelijk blijft.

Vanzelfsprekend – en wettelijk bepaald - blijft directe toegang tot OCO-aanbieders ook mogelijk vanuit de keuzevrijheid voor de cliënt. In dit geval vinden zorgkantoren het noodzakelijk dat de betreffende OCO-aanbieder vraagt of er al wel contact is geweest met het zorgkantoor en indien in het belang van de client (via warme overdracht) doorverwijst naar de cliëntondersteuner van het zorgkantoor.

De beperkingen van het financiële kader

Zorgkantoren hebben een zorgplicht waar het gaat om het aanbieden van cliëntondersteuning. De vraag naar cliëntondersteuning groeit (mede omdat er extra is ingezet op bekendheid en vindbaarheid), meer mensen lopen vast in complexe situaties en de financiële middelen voor cliëntondersteuning zijn beperkt bij zowel gemeenten als zorgkantoren. Ook geven demografische ontwikkelingen, de toenemende vraag naar Wlz-zorg en oplopende wachtlijsten druk op het aanbod van cliëntondersteuning.

Tegelijkertijd is er beperkte financiële ruimte beschikbaar.. Zorgkantoren willen ook dat cliënten in de toekomst kwalitatief goede cliëntondersteuning kunnen ontvangen en hebben daarom de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- Digitaal eerst: het actief promoten van www.zorgkantoor.nl als landelijk platform voor (keuze)informatie over de Wlz en routing naar cliëntondersteuning bij de zorgkantoren wordt geoptimaliseerd;
- Samenwerking met gemeenten versterken om cliëntondersteuning vanuit het gemeentelijk domein te versterken en beter op elkaar af te stemmen. Bijvoorbeeld waar het gaat over de toekomstagenda Gehandicaptenzorg en cliëntondersteuning 2022-2025;
- Sturen op doelmatige inzet en werkwijze cliëntondersteuner: bij zorgkantoren zelf (van elkaar leren via best practices – digitaal, inzet Advanced Life Planning) en bij OCO-aanbieders via gezamenlijk inkoopbeleid OCO. Zorgkantoren gaan graag met OCO-aanbieders in gesprek over het behalen van meer doelmatigheden om te bespreken welke instrumenten hiervoor het meest geschikt zijn;
- Zorgkantoren onderzoeken hoe de eigen dienstverlening beter kan door bijvoorbeeld te investeren in het al dan niet gezamenlijk (landelijk) opleiden van medewerkers en door verbinding te maken tussen inkoop en wat cliënten aangeven als passende zorg. Mede met het oog op het langer thuis (blijven) wonen en het managen van verwachtingen m.b.t. wachtlijsten;
- Zorgkantoren voeren via ZN een actieve lobby om voldoende financiering te krijgen om uitvoering te kunnen blijven geven aan de cliëntondersteuning.