

Cliëntenraden en zorginkoop WLZ



Handreiking voor
cliëntenraden VV&T

www.loc.nl


ZEGGENSCHAP
IN ZORG

Uitgave: oktober 2017



Cliëntenraden en zorginkoop WLZ VV&T

Inhoud

- pag. **4** **Beschrijving van zorgkantoor en hun wettelijke positie en rol**
Wat is een zorgkantoor
Waar is het zorgkantoor verantwoordelijk voor
Hoe kennen zorgkantoren hun cliënten
Het contracteren van zorgaanbieders
Zorgkantoren en geld
- pag. **8** **Rol cliëntenraad**
Waarom zijn er cliëntenraden
Rechten van een cliëntenraad
Cliëntenraden en zorginkoop
Waarde-volle dialoog over zorginkoop
- pag. **12** **Verbinding en wisselwerking cliëntenraad en zorgkantoor**
Hoe vinden zorgkantoor en cliëntenraad elkaar
Inspraakmogelijkheden
Waarom adviseren over zorginkoop door de cliëntenraad
Informatie en contactgegevens
- pag. **15** **Bijlage 1:** Afkortingenlijst
 Bijlage 2: Begrippenlijst

Voor wie is deze brochure en wat bevat deze brochure

Hoe kunnen cliëntenraden¹ en zorgaanbieders elkaar versterken? Wat zijn verwachtingen van de zorgkantoren t.a.v. cliëntenraden en het zorginkoopproces? Hoe kunnen cliëntenraden worden ondersteund bij hun rol in de zorginkoop?

Daarover gaat deze brochure. De informatie is bruikbaar voor:

- Cliëntenraden
- Zorgaanbieders
- Zorgkantoren
- Geïnteresseerden, zoals gemeenten

¹ Binnen grote zorgorganisaties zijn er veelal cliëntenraden op lokaal en/of regionaal en/of centraal niveau. Spreek onderling af wie er meepraat over zorginkoop: de lokale, regionale of centrale cliëntenraad.



BESCHRIJVING VAN ZOR GKANTOOR EN HUN WETTELIJKE POSITIE EN ROL

1.1 Wat is een zorgkantoor

De zorgkantoren voeren de Wet langdurige zorg (Wlz) uit. Nederland is verdeeld in 31 regio's. Elke regio heeft een eigen zorgkantoor. De zorgverzekeraar die in de regio de meeste verzekerden heeft, krijgt geld om een zorgkantoor op te zetten. Dit betekent dat één verzekeraar meerdere zorgkantoren kan hebben. De zorgkantoren voeren de Wlz uit voor iedereen in de regio en niet alleen voor die mensen die bij de verzekeraar verzekerd zijn. In de Wlz-wettekst en in notities zul je mogelijk ook de term Wlz-uitvoerder tegenkomen. In de dagelijkse praktijk kun je dit lezen als zorgkantoor.

De 31 zorgkantoren werken veel met elkaar samen. Dit doen zij:

- Om de uitvoering van de Wlz niet onnodig complex te maken;
- Om administratieve lasten te verminderen;
- Zodat, of je nu in Groningen of in Limburg bent, de werkwijze van het zorgkantoor grotendeels overeenkomt.

1.2 Waar is het zorgkantoor verantwoordelijk voor

De zorgkantoren hebben een wettelijke zorgplicht. Dit betekent dat de zorgkantoren al hetgeen moeten doen, wat redelijkerwijs verwacht kan worden, om het recht op zorg van een verzekerde te realiseren.

- Het zorgkantoor moet ervoor zorgen dat cliënten (en/of vertegenwoordigers) weten op welke zorg ze recht hebben en hoe ze die zorg kunnen krijgen.
- Het zorgkantoor moet ook voldoende passende zorg voor cliënten ter beschikking hebben en hiervoor overeenkomsten sluiten met zorgaanbieders.
- Een (mogelijke) cliënt (of diens vertegenwoordiger) kan bij het zorgkantoor o.a. terecht voor:
 - Hulp bij het kiezen van het soort zorg, te weten:
 - Zorg in natura (ZIN) verblijf in een verpleeghuis;
 - Zorg thuis met een Volledig Pakket Thuis (VPT);
 - Zorg thuis met een Modulair Pakket Thuis (MPT) en/of een PGB;
 - Persoonsgebonden Budget (PGB).
 - Hulp bij het kiezen van een zorgaanbieder;
 - Hulp bij wachtlijsten;
 - Het organiseren van overbruggingszorg (indien een cliënt niet meteen de zorg kan krijgen die hij/zij wil);
 - Hulp bij het opstellen van een persoonlijk zorgplan;
 - Bewust keuze gesprek indien gekozen wordt voor PGB;
 - Ter beschikking stellen van onafhankelijke cliëntondersteuning;
 - Klachten over zorgaanbieders²

Het zorgkantoor is rechtstreeks te bereiken³. Maar ook via de zorgaanbieder kunnen contactgegevens worden verkregen.

² Voor het indienen van een individuele klacht kan ook contact worden opgenomen met een cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris binnen de eigen zorginstelling. Dit is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

³ Via de website van Zorgverzekeraars Nederland (ZN) kan iedereen nagaan onder welk zorgkantoor hij/zij valt: www.zn.nl

1.3 Hoe kennen zorgkantoren hun cliënten

Indien een cliënt een indicatie krijgt van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) gaat er automatisch een bericht naar het zorgkantoor. Indien de cliënt al weet wat voor een zorg hij/zij wil en bij welke zorgaanbieder, dan wordt dit in het bericht van het CIZ al gemeld. Is dit niet het geval? Dan zal het zorgkantoor contact opnemen. En samen met de cliënt te bepalen welke zorg het beste past en welke aanbieders dit kunnen leveren.

1.4 Het contracteren van zorgaanbieders

Voor het leveren van Zorg in Natura (ZIN) moeten zorgaanbieders een overeenkomst met het zorgkantoor sluiten. De contacten met de zorgaanbieder lopen via de zorginkoper van het zorgkantoor. Een cliëntenraad of een vertegenwoordiging kan bij de gesprekken tussen zorgaanbieder en zorginkoper aanwezig zijn en meepraten over ontwikkelingen binnen de Wlz. De zorginkoper is ook relatiebeheerder, wat het volgende inhoud:

- De zorginkoper houdt in de gaten of een zorgaanbieder zich houdt aan de afspraken die gemaakt zijn of dat deze voldoet aan de wettelijke taken;
- De zorginkoper is ook het eerste aanspreekpunt voor de cliëntenraad;
- Zorginkopers leggen werkbezoeken af bij zorgaanbieders;
- Zorginkopers kunnen meedenken over nieuwe projecten;
- Zorginkopers hebben een beeld van de regionale situatie voor de langdurige zorg. Zij stemmen af met zorgverzekeraars en/of gemeenten over de zorg.



1.5 Zorgkantoren en geld

De belangrijkste taak van de zorgkantoren is ervoor zorgen dat cliënten hun recht op zorg kunnen realiseren. De uitvoering van de daadwerkelijke zorg gebeurt natuurlijk door de zorgaanbieders. Zij ontvangen voor de geleverde zorg geld via het zorgkantoor.

Hoeveel geld de zorgkantoren jaarlijks krijgen, wordt bepaald door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Dit noemen we de contracteerruimte.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) verdeelt het geld over de verschillende zorgkantoren. Als de verdeling van de NZa niet helemaal past, kunnen de Zorgkantoren ook onderling geld uitwisselen.

Zorgkantoren worden geacht de zorg doelmatig in te kopen, zodat zoveel mogelijk cliënten voor het beschikbare geld passende zorg ontvangen.

Als de zorgkantoren vinden dat het ministerie te weinig geld ter beschikking stelt, gaan zij in overleg met het ministerie om te kijken of hiervoor een oplossing kan komen.

Om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te optimaliseren is het van belang dat zorgkantoren, zorgaanbieders en cliëntenraden met elkaar in dialoog gaan.





Wilt u meer weten over de rechten van de cliëntenraad? Vraag dan de brochure Basisinformatie medezeggenschap op bij LOC.

ROL CLIËNTENRAAD

2.1 Waarom zijn er cliëntenraden

De cliëntenraad is een groep mensen die de gemeenschappelijke belangen van cliënten van een zorginstelling behartigt. In de cliëntenraad zitten cliënten, maar er kunnen ook familieleden of vertegenwoordigers van cliënten inzetten. De cliëntenraad adviseert de zorgaanbieder gevraagd en ongevraagd over alle onderwerpen die voor cliënten van belang (kunnen) zijn. De medezeggenschap van cliënten is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz⁴).

Cliëntenraden adviseren over (beleids)zaken vanuit het perspectief van cliënten. Daarin ligt de grote meerwaarde voor zorgaanbieders en zorgkantoren. Cliëntenraden dragen vanuit cliëntenperspectief bij aan verbetering van de kwaliteit van zorg en zorgen er voor dat cliënten meer grip houden op hun leven.

2.2 Rechten van een cliëntenraad

De zorgaanbieder moet bij beslissingen rekening houden met het (gevraagde of ongevraagde) advies van de cliëntenraad. Een cliëntenraad heeft de volgende rechten:

- **Recht op informatie:**
De zorgaanbieder moet de cliëntenraad alle informatie geven die deze voor zijn taak nodig heeft;
- **Recht op overleg:**
De cliëntenraad overlegt regelmatig op lokaal of centraal niveau over het beleid van de locatie respectievelijk instelling;
- **Recht om te adviseren:**
De cliëntenraad mag gevraagd en ongevraagd de zorgaanbieder adviseren. De Wmcz geeft de cliëntenraad adviesrechten en verzwaard adviesrechten;
- **Bindende voordracht:**
De cliëntenraad kan invloed uitoefenen op de samenstelling van de Raad van Toezicht. Hij heeft het recht ten minste één persoon bindend voordragen ter benoeming als lid van de Raad van Toezicht;
- **Recht van enquête:**
Een zorginstelling die een stichting of een vereniging is, neemt in haar statuten een cliëntvertegenwoordigend orgaan op die zij het recht van enquête geeft. Via het enquêterecht kan de Ondernemingskamer van het Gerechtshof te Amsterdam gevraagd worden een onderzoek in te stellen naar mogelijk wanbeleid in een zorginstelling.

⁴ Niet in alle situaties is een cliëntenraad op basis van de Wmcz uit 1996 een passende oplossing om (mede)zeggenschap vorm te geven. Denk bijvoorbeeld aan de inrichting van zeggenschap in kleinschalige woonvormen of aan de inrichting van medezeggenschap door jongeren. Voor de zorg voor jeugd is de medezeggenschap geregeld in de Jeugdwet.

2.3 Cliëntenraden en zorginkoop/contractering

Zorginkoop is in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van het zorgkantoor en de zorgaanbieder. Zorginkoop gaat echter om meer dan het vaststellen van tarief en de in te kopen zorg. In 2018 zal het gesprek met de aanbieder worden gevoerd over de op te stellen kwaliteitsplan/kwaliteitsrapportage voortvloeiend uit het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Naast de IGZ heeft ook het zorgkantoor een belangrijke rol om kwaliteitsverbetering binnen de Wlz te stimuleren.

Zorginkoop is dan ook van belang zijn voor de cliëntenraad:

- Het zorgkantoor bespreekt in het kader van de zorginkoop de aan te leveren kwaliteitsrapportages en zal afhankelijk van de uitkomsten verbeterafspraken kunnen maken met de zorgaanbieder;
- Op hun beurt vragen zorgaanbieders aan cliëntenraden advies over de mogelijke verbetervoorstellen die hieruit voortkomen;
- Het zorgkantoor kan de zorgaanbieder tegelijk met de cliëntenraad aan tafel vragen voor een dialooggesprek, de cliëntenraad kan zelf bepalen hieraan wel of niet deel te nemen.

2.3 Waarde-volle dialoog over zorginkoop

Bij de zorginkoop is juist de inbreng over ervaringen in de leefwereld van cliënten van belang. Daarin ligt de kracht van de cliëntenraad. Met deze informatie van de cliëntenraad weet het zorgkantoor hoe het er in de dagelijkse praktijk echt aan toe gaat en waar ze dus over in gesprek kunnen gaan met de zorgaanbieder. Naast deze gesprekken organiseren zorgkantoren ook regiobijeenkomsten om cliëntenraden te informeren, maar vooral ook om kennis en ervaringen met hen uit te wisselen. De cliëntenraad heeft een belangrijke rol om kwaliteitsverbetering in de Wlz te stimuleren.

Een waarde-volle dialoog tussen cliënten(raad), zorgaanbieder en zorgkantoor draagt bij aan het versterken en leren van elkaar. Het zorgkantoor is voor de cliëntenraad daarmee een hulp bij het behartigen van de belangen van de cliënten. Andersom biedt de cliëntenraad inzichten die noodzakelijk zijn voor het invullen van de taken van het zorgkantoor.

Tip

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is de basis voor de inkoop vanaf 2018. Belangrijk voor cliëntenraden om hier kennis van te nemen. Meer informatie over het kwaliteitskader verpleeghuiszorg vindt u op www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl. Hier treft u ook de handreiking voor cliëntenraden over hun rol bij de uitvoering van het kwaliteitskader.





Goede en passende
zorg voor de cliënt

VERBINDING EN WISSELWERKING CLIËNTENRAAD EN ZORGKANTOOR

Zorgkantoor, zorgaanbieder en cliëntenraad kunnen samen optrekken, met oog voor ieders eigen rollen. Het gedeelde belang ligt er juist in om te komen tot goede en passende zorg voor de cliënt.

3.1 Hoe vinden Zorgkantoor en cliëntenraad elkaar

- Dialooggesprekken zorgaanbieder, zorginkoper, cliëntenraad;
- Bijwonen van regiobijeenkomsten georganiseerd door zorgkantoor of LOC;
- Zorginkoper van de zorgaanbieder uitnodigen voor gesprek of themabijeenkomst op locatie;
- Deelname aan bijeenkomsten van LOC waar ook zorgkantoren zijn uitgenodigd.

3.1 Inspraakmogelijkheden

Als iemand zorg nodig heeft, dan is het van belang dat je als mens gehoord wordt en dat je kunt kiezen. Dat je de ruimte hebt om te denken aan wat je nodig hebt om je leven te leiden zoals jij dat wilt. Individuele cliënten kunnen via de ledenraad invloed uitoefenen bij de zorgverzekeraar via de ledenraad. Cliëntenraden leggen de 'rauwe werkelijkheid' van het dagelijkse leven van de cliënten bij het zorgkantoor en de zorgaanbieder op tafel te leggen.



Cliëntenraad

- Functioneert op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz);
- Adviseert over in de Wmcz omschreven onderwerpen;
- Reageert op bestuursvoorstellen.

Ledenraad

- Elke zorgverzekeraar heeft ledenraad;
- Geen inspraak, wel invloed;
- Wordt gebruikt als klankbord.

3.4 Waarom adviseren over zorginkoop door de cliëntenraad

Alvorens over zorginkoop te adviseren is het van belang dat de cliëntenraad intern overleg heeft over de vraag of de raad een rol wil spelen in de zorginkoop. En zo ja, hoe de cliëntenraad dat dan wil doen.

Bij het maken van de afweging om te adviseren, vergeet dan niet dat het bijdraagt aan:

- Het verwezenlijken van de doelstelling van de cliëntenraad: het behartigen van de belangen van cliënten;
- Het komen tot verbeteringen die juist uitgaan van de behoeften van cliënten en die niet alleen uitgaan van (nieuwe) systemen en protocollen;
- Beschikbare middelen zinniger en zuiniger in te zetten, waarbij de cliënttevredenheid wordt verbeterd.

De inbreng van cliëntenraden bij zorginkoop is van meerwaarde om te komen tot een beter passend zorgaanbod. Cliëntenraden weten immers als geen ander:

- Welke zorg en dienstverlening goed werkt;
- Welke knelpunten zich voordoen;
- Waar het beter kan.

Als er voor gekozen wordt om een actieve rol te spelen bij de zorginkoop, bedenk dan als cliëntenraad dat:

- Hierin tijd geïnvesteerd moet worden;
- Deskundigheid opgebouwd moet worden;
- Onderling duidelijke afspraken moeten worden gemaakt.

De cliëntenraad kan adviseren en bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van zorg door bijvoorbeeld:

- Invloed uit te oefenen op de bestuurder (bijvoorbeeld t.a.v. implementatie kwaliteitskader, keuze kwaliteitssysteem, verbeterpunten, samenhang (keten));
- Te argumenteren vanuit cliëntperspectief in het overleg met het zorgkantoor;
- Afspraken te maken over monitoring en bijsturing van plannen (Plan - Do - Check - Act);
- Eigen plannen te ontwikkelen.

Cliëntenraden die een wat minder actieve rol willen spelen in de zorginkoop, kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om:

- Alleen regiobijeenkomsten bij te wonen die door het zorgkantoor voor cliëntenraden worden georganiseerd;
- De zorginkoper van het zorgkantoor uit te nodigen in de eigen cliëntenraadsvergadering;
- Als cliëntenraad eigen ervaringen op papier of d.m.v. een filmpje op te sturen naar het zorgkantoor.

3.4 Waarom adviseren over zorginkoop door de cliëntenraad

Sommige cliëntenraden zijn terughoudend om zich bezig te houden met zorginkoop. Cliëntenraden zijn bijvoorbeeld bang dat ze gebruikt worden door zorgkantoren t.o.v. de zorgaanbieder. Anderen denken dat ze het belang van de cliënten niet dienen, als zij zich negatief uitlaten over de zorgaanbieder, omdat deze dan mogelijk door het zorgkantoor gekort wordt. Geldt dit ook voor u? Bespreek dit dan met uw zorgaanbieder en het zorgkantoor. Dit onderwerp is meermalen door LOC aangekaart bij zorgkantoren en zij geven aan dat dit niet aan de orde is, maar ze de zorg van cliëntenraden wel begrijpen. Zij gaan daar dan ook graag over in gesprek.

3.5 Informatie en contactgegevens

Cliëntenraden die ondersteuning wensen rondom de zorginkoop, kunnen voor informatie en vragen terecht bij het eigen zorgkantoor of:

LOC-Expertgroep Zorggeld / Zorginkoop

✉ vraagbaak@loc.nl

☎ (030) 284 32 00



Bijlage 1

AFKORTINGENLIJST

CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
IGZ	Inspectie Gezondheidszorg
MPT	Modulair Pakket Thuis
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).
VPT	Volledig Pakket Thuis
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
WMCZ	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Wlz	Wet langdurige zorg
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
ZIN	Zorg In Natura
ZZP	Zorgzwaartepakket



Bijlage 2

BEGRIPPENLIJST

Actiz

ActiZ is de brancheorganisatie voor instellingen in de verpleging en verzorging. Zij spreekt namens de aanbieders mee over het inkoopbeleid van zorgkantoren en zorgverzekeraars.

Dialooggesprek

De zorgkantoren hebben voor de contractering van zorg in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) in 2016 het dialoogmodel ingebracht. De dialoog is gericht op verbeteringen in de zorg voor cliënten en het bieden van ruimte voor regionaal maatwerk. Zorgkantoren ontmoeten cliëntenraden graag bij de dialoog met zorgaanbieders over kwaliteit en passende zorg. Wanneer een zorgaanbieder meerdere cliëntenraden heeft, maakt de zorgaanbieder met de raden afspraken over hun betrokkenheid bij de voor de zorginkoop relevante thema's.

LOC Zeggenschap in zorg

LOC is een netwerk van mensen die zich betrokken voelen bij en zich inzetten voor waarde-volle zorg. LOC vertegenwoordigt 1.300 cliëntenraden en 600.000 cliënten in de sectoren: jeugdhulp, geestelijke gezondheidszorg (GGZ), maatschappelijke opvang, thuiszorg, verpleging & verzorging, verslavingszorg en welzijn

NZa

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt toezicht op de rechtmatige en doelmatige uitvoering van de Wlz.

Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een belangrijke functie ter versterking van de eigen regie van cliënten. Dit betekent dat meer nadruk ligt op hun keuzevrijheid en dat cliënten beter passende hulp en zorg krijgen aansluitend op hun hulpvraag. In de Wlz staat dat het de taak van de Wlz-uitvoerder is om cliënten op dit recht te wijzen en cliëntondersteuning te faciliteren.

Onafhankelijke cliëntondersteuning valt daarmee onder de zorgplicht van de Wlz-uitvoerder. De Wlz-uitvoerders mandateren deze taak ook voor 2017 aan de zorgkantoren.

Zorgkantoren bieden zelf cliëntondersteuning aan, maar zijn verplicht onafhankelijke cliëntondersteuning aan Wlz-cliënten ter beschikking te stellen en cliënten hierover te informeren. Maar ook zorgaanbieders hebben een taak: zij bieden ondersteuning aan cliënten en zij moeten cliënten informeren over hun recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Zorgkantoren kopen deze cliëntondersteuning in bij organisaties zoals MEE en Zorgbelang.

Het gaat om zorgdragen voor informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling, die bijdragen aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden. Het zorgkantoor moet zorgen dat de cliëntondersteuning beschikbaar is voor de cliënt en zijn vertegenwoordiger/mantelzorger. Zowel het zorgkantoor als de zorgaanbieder hebben de plicht om voorafgaand aan het opstellen van het zorgplan en de zorgplanbespreking, de cliënt en zijn vertegenwoordiger te wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning.

VECOZO

VECOZO is op 1 januari 2002 door de zorgverzekeraars CZ, OZ en VGZ opgericht met als doel veilige, snelle en uniforme communicatie in de zorg mogelijk te maken. VECOZO staat voor VEilige COmmunicatie in de ZOrg.

Zorginkoop

Kerntaak van elk zorgkantoor is de zorginkoop. Het Zorgkantoor houdt daarbij rekening met het beleid van de overheid. Het Zorgkantoor moet voldoende, kwalitatief goede en doelmatige zorg inkopen. Het Zorgkantoor maakt hiervoor afspraken met zorgaanbieders zodat de cliënt met zijn zorgindicatie de zorg krijgt die hij nodig heeft.

Zorg in natura (ZIN)

Bij ZIN bepaalt de zorgaanbieder hoe u de zorg krijgt en waar u recht op heeft. U hoeft daar zelf niets voor te doen. U maakt met de zorgaanbieder afspraken over de manier waarop u zorg en ondersteuning krijgt.

Zorgkantoor

Zorgkantoren zijn zelfstandig werkende kantoren die nauw gelieerd zijn aan de grootste zorgverzekeraar ter plekke. Zorgkantoren regelen dat mensen de juiste langdurige zorg krijgen. Dat doen ze door de zorg te regelen voor een verzekerde met een indicatiebesluit van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Zorgkantoren sluiten contracten af met zorgaanbieders in de betreffende regio over de kwaliteit, beschikbaarheid en kosten van de zorg. Het gaat daarbij om zorg die valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz), zoals intensieve verpleging en verzorging, gehandicaptenzorg en langdurige geestelijke gezondheidszorg. Ook voeren ze de regeling persoonsgebonden budget (pgb) uit. Zorgkantoren kopen geen jeugdhulp en wijkverpleging in. Dat valt onder de gemeente en zorgverzekeraar. Er zijn 31 zorgkantoren in Nederland.

Zorgplicht Wlz-uitvoerders

In de Wet langdurige zorg (Wlz) is een zorgplicht voor Wlz-uitvoerders en zorgkantoren opgenomen. Zorgplicht is een belangrijke voorwaarde in het stelsel voor langdurige zorg, om te waarborgen dat de verzekerde de zorg krijgt waar hij recht op heeft en die hij nodig heeft. Wanneer Wlz-uitvoerders onvoldoende uitvoering geven aan hun zorgplicht kan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) handhavend optreden. Bij het toezicht hanteert de NZa een toezichtkader met verplichtingen die de Wlz-uitvoerder moet nakomen. Met de beleidsregel maakt de NZa concreet op basis van welke verplichtingen zij haar toezichtactiviteiten inzake zorgplicht van Wlz-uitvoerders vorm geeft. Dit maakt het handelen van de NZa als bestuursorgaan voorspelbaar, transparant en zorgvuldig.

Zorgstelsel Nederland

Het Nederlandse zorgstelsel is gebaseerd op bekende internationale principes: voor iedereen: toegang tot zorg, solidariteit (verplichte en toegankelijke zorgverzekering) en goede kwaliteit van zorg. Het zorgstelsel wordt sinds 2015 geregeld met vier stelselwetten: de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Daarnaast zijn er enkele algemene wetten (zoals de Mededingingswet) en de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wlz wordt op landelijk niveau in opdracht van de rijksoverheid uitgevoerd door Wlz-uitvoerders. Daarnaast zijn betrokken bij de uitvoering: het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet ligt bij de gemeenten, die de ondersteuning, hulp of zorg zelf aanbieden of met de inzet van een zorgaanbieder.

Drijfveren van het Nederlandse zorgsysteem zijn de kansen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, een integrale aanpak te bevorderen en de zorg in tijden van vergrijzing en chronische aandoeningen toegankelijk en betaalbaar te houden. Uitgangspunt in deze domeinen zijn niet de tekortkomingen, maar de mogelijkheden van mensen. In eerste instantie wordt er een beroep gedaan op het eigen netwerk en middelen voor ondersteuning, maar de ondersteuning is altijd beschikbaar voor diegenen die er niet zelf in kunnen voorzien. Wie is aangewezen op permanent toezicht of 24-uurszorg in de nabijheid, heeft recht op zorg uit de Wlz.

Zorgverzekeraars Nederland

Zorgverzekeraars Nederland behartigt de belangen van alle zorgverzekeraars. De vereniging heeft als doel om de zorgverzekeraars te ondersteunen bij hun missie: het realiseren van goede, betaalbare en toegankelijke zorg voor alle verzekerden, gericht op het bevorderen van gezondheid en kwaliteit van leven. ZN ondersteunt de zorgverzekeraars bij het verwezenlijken van deze missie door zich de komende jaren voor de branche in te zetten voor versterking van de maatschappelijke verankering van zorgverzekeraars en acceptatie van de rol en verantwoordelijkheid van zorgverzekeraars in ons stelsel. Alle zorgverzekeraars in Nederland zijn lid van ZN.

Handige links :

- www.waardigheidentrots.nl
meerdere berichten over zorginkoop
- www.kwaliteitskaderverpleegzorg.nl
alle relevante informatie voor cliëntenraden over het kwaliteitskaderverpleeghuiszorg
- www.vgz-zorgkantoren.nl
- www.zorgvisie.nl
Zorgvisie heeft op de website een dossier over zorginkoop
- www.zn.nl
Zorgverzekeraars Nederland geeft ook informatie over de inkoop van de Wlz
- www.loc.nl
op dit platform treft u meerdere berichten en publicaties over de zorginkoop



ZEGGENSCHAP
I N Z O R G

LOC is een netwerk van mensen die betrokken zijn bij de zorg. We willen dat elk mens een waardevol leven kan leiden. Ook als die zorg nodig heeft. We hebben dat verwoord in een visie: 'waardevolle zorg'. Die vind je op www.loc.nl/over-loc, net als de mogelijkheden om je aan LOC te verbinden. **Zo kun je bijvoorbeeld lid, vriend, ambassadeur of vrijwilliger worden.**



youtube.com/c/loczeggenchapzorg



facebook.com/locziz



[@loc_zeggenchap](https://twitter.com/loc_zeggenchap)

[@locmarthijn](https://twitter.com/locmarthijn)

[@loc_jong](https://twitter.com/loc_jong)

www.loc.nl