



# Inspraakbeleid Wlz-cliënten

Datum inwerkingtreding | 01-10-2023



# Documentbeheer en goedkeuring

## Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Opmerking
0.1	Beleidsadviseur zorgkantoor	21 juli 2023	Opzet inspraakbeleid
0.2	Beleidsadviseur zorgkantoor	1 augustus 2023	Feedback afdelingen B&I en Zorgkantoor verwerkt
1.0	Beleidsadviseur zorgkantoor	25 september 2023	Vaststelling door MT

## Revisiefrequentie

Frequentie	Volgende revisie
Eén keer per jaar	01-10-2024

## Betrokkenheid toezichthouders en organen

Betrokken instantie of orgaan	Status/gevraagd
N.v.t.	

## Samenhang met beleidsdocumenten

Naam document	Relatie
Inspraakregeling verzekeren	Dit document regelt de inspraak van verzekeren op het beleid van Salland Zorgverzekeraar N.V.

## Goedkeuring

Naam	Datum	Versie
------	-------	--------

# Inhoudsopgave

1	Cliënten hebben invloed op beleid .....	4
2	Wat betekenen deze termen? .....	4
3	Waarop kan invloed uitgeoefend worden? .....	4
4	Hoe kan invloed worden uitgeoefend? .....	5
5	Wat doet Salland met mijn input? .....	5
	Bijlage .....	6

# 1 Cliënten hebben invloed op beleid

Salland Zorgkantoor wil toegevoegde waarde bieden in de langdurige zorg. Dat doen we door onze cliënten centraal te stellen. In dit document beschrijven we op welke wijze onze verzekerden, Wlz-cliënten in de regio Midden IJssel, invloed op ons beleid uit kunnen oefenen.

Salland Zorgkantoor voert verschillende taken uit, zoals het behandelen van pgb-aanvragen, het ondersteunen van cliënten met vragen over de Wlz en het bemiddelen van cliënten naar passende zorg. Ook kopen we zorg in en houden we zicht op de kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg bij zorgaanbieders. Al deze taken raken ook (potentiële) Wlz-cliënten en/of hun vertegenwoordigers.

---

*Hoe meer zicht we hebben op de wensen en behoeften van onze cliënten, hoe beter we ons beleid daarop kunnen aansluiten.*

---

In wet- en regelgeving is over de invloed van cliënten op het beleid, in de kern het volgende opgenomen.

- Specifiek i.r.t. het inkoopbeleid: *Salland Zorgkantoor zorgt ervoor dat de zorg die wordt ingekocht, optimaal aansluit bij de behoefte en voorkeuren van Wlz-cliënten.*
- Meer algemeen over het reilen en zeilen bij het zorgkantoor: *Salland Zorgkantoor benut de invloed van cliënten om zijn service te verbeteren.*

Hoe cliënten invloed kunnen uitoefenen op het beleid is *niet* nader beschreven in wet- en regelgeving. Wel zijn een aantal ideeën geopperd. Gedacht kan worden aan cliëntpanels, onderzoeken en klachtenfuncties.

In de bijlage bij dit document is de wet- en regelgeving rondom de invloed van cliënten op het beleid uitgewerkt.

## 2 Voor wie?

Iedereen met (zicht op) een Wlz-indicatie mag zijn of haar mening geven over het beleid van Salland Zorgkantoor. Wel moet je woonachtig zijn in de regio, bijvoorbeeld in de gemeente Raalte, Voorst, Olst-Wijhe of Deventer. Soms is iemand met een Wlz-indicatie zelf niet meer in staat om zijn of haar mening te geven, in dat geval kan een (wettelijk) vertegenwoordiger dat namens de Wlz-cliënt doen.

Het maakt verder niet uit of je gebruik maakt of wilt maken van zorg via een PGB, MPT, VPT of Zorg in een instelling, iedereen mag zijn of haar mening geven.

De doelgroep zoals hierboven beschreven duiden we hierna aan met de term 'Wlz-cliënten'.

## 3 Waarop kan invloed uitgeoefend worden?

Wlz-cliënten kunnen, door het delen van hun ervaringen, waardevolle informatie aan ons meegeven waarmee wij ons beleid verbeteren, onder meer op thema's als:

- kwaliteit van zorg;
- zorginkoop;
- onze communicatie en dienstverlening.

Soms vraagt het zorgkantoor proactief aan cliënten om ervaringen of beelden te delen. Dat deden we bijvoorbeeld als het gaat om de inrichting van onze nieuwe website.

## 4 Hoe kan invloed worden uitgeoefend?

### Algemeen

- Salland Zorgkantoor maakt via de standaard communicatiemiddelen, zoals een brief of e-mail, aan (een selecte groep) Wlz-cliënten bekend dat inspraak op een specifiek thema mogelijk is. Salland meldt hierbij de manier waarop deze inspraak gaat.
- Salland Zorgkantoor geeft Wlz-cliënten de mogelijkheid om van de standaard communicatiemiddelen, zoals de website, e-mail en telefoon, gebruik te maken voor het delen van hun ervaringen.
- Salland Zorgkantoor neemt informatie uit klachten van Wlz-cliënten mee bij het ontwikkelen van beleid.
- Salland Zorgkantoor neemt signalen van Wlz-cliënten die via derde partijen bekend worden, zoals onafhankelijke cliëntondersteuners, zorgprofessionals en gemeenten, mee bij het ontwikkelen van beleid.

### Zorginkoopbeleid

- Salland Zorgkantoor bezoekt zorgaanbieders, en haalt via de locatiebezoeken en door de aanwezigheid van Wlz-cliënten (of iemand van de cliëntenraad) bij de kwaliteitsdialogen informatie op over de wensen en behoeften van cliënten. Deze informatie wordt betrokken bij het opstellen van het regionale inkoopbeleid, maar ook om de kwaliteit van zorg bij de zorgaanbieder te verbeteren.

### Beleid en uitvoering zorgkantoor

- Salland Zorgkantoor geeft (potentiële) Wlz-cliënten informatie over zijn beleid. Zo is informatie te vinden op de website van Salland Zorgkantoor en op de landelijke website [zorgkantoor.nl](http://zorgkantoor.nl)

## 5 Wat doet Salland met mijn input?

- Salland Zorgkantoor maakt via de standaard communicatiemiddelen aan Wlz-cliënten bekend als het beleid gewijzigd is.
- Salland maakt de resultaten bekend op een manier die goed te herkennen is voor Wlz-cliënten.
- Salland probeert te schrijven op B1-taalniveau, zodat het voor een grote groep Wlz-cliënten mogelijk is om de inhoud te begrijpen.

# Bijlage

## *Besluit langdurige zorg, Artikel 4.1.1 d*

(...)de rechtspersoon heeft een duidelijke, evenwichtige en adequate verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;

## *Wet Langdurige zorg, Artikel 4.1.2*

1 De statuten van een Wlz-uitvoerder:

(...) c. bieden waarborgen voor een redelijke mate van invloed van de verzekerden op het beleid

### *Toelichting:*

In de statuten van Salland Zorgkantoor is daarover een zinsnede opgenomen waarin staat dat Salland voorziet in een redelijke mate van invloed van verzekerden op het beleid.

## *Beleidsregel Toetsing eisen Wlz-uitvoerderschap TH/BR-031, Artikel 6 Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden*

De NZa gaat na of de Wlz-uitvoerder voldoet aan de in artikel 4.1.1, eerste lid, onderdeel d, van het Blz gestelde eis dat de rechtspersoon een duidelijke, evenwichtige en adequate verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden heeft. Hieronder wordt ten minste verstaan dat de Wlz-uitvoerder:

een statutair orgaan heeft ingericht waarmee verzekerden, waaronder cliënten, aantoonbaar invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de Wlz-uitvoerder;

### *Toelichting:*

De verzekerden, waaronder cliënten, worden in staat gesteld invloed uit te oefenen op het beleid van de Wlz-uitvoerder. Daarbij wordt gekeken naar instrumenten zoals een orgaan waarmee verzekerden, waaronder cliënten, aantoonbaar invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de Wlz-uitvoerder en andere middelen waarmee hieraan invulling wordt gegeven (panels, onderzoeken, klachtenfunctie, etcetera).

## *Beleidsregel Normenkader Wlz-uitvoerder TH/BR-026, Artikel 4.1 Cliënten hebben invloed op de zorginkoop*

De toezichthouder kan toetsen of de Wlz-uitvoerder voldoet aan de hieronder benoemde norm.

1. De Wlz-uitvoerder betreft cliënten actief bij het zorginkoopbeleid, en gebruikt hun inbreng om de ingekochte zorg optimaal te laten aansluiten bij de behoefte en voorkeuren van cliënten.

### *Toelichting:*

Het doel waaraan deze norm is gekoppeld is er specifiek op gericht dat de zorg die de Wlz-uitvoerder inkoopt, optimaal aansluit bij de behoefte en voorkeuren van zijn verzekerden. De norm wil waarborgen dat de Wlz-uitvoerder bij zijn zorginkoop weet wat er leeft binnen de doelgroep waarvoor hij zorg moet inkopen, en hiermee redelijkerwijs rekening houdt bij het maken van afspraken. Als ook dat cliënten en/of hun vertegenwoordigers kunnen aangeven in hoeverre de afspraken leiden tot de gewenste resultaten. Overigens zal de norm in artikel 4.2.2 op zich al voldoende aanleiding zijn voor Wlzuitvoerders om de behoeften van (toekomstige cliënten) te inventariseren. Vanwege het belang dat de NZa hecht aan de invloed van cliënten op de zorginkoop is hier toch een aparte norm over opgenomen. Een verdere uitwerking van de verplichting uit de wet is opgenomen bij artikel 7.1 van deze beleidsregel.

## *Beleidsregel Normenkader Wlz-uitvoerder TH/BR-026, Artikel 7.1 Verzekerden hebben redelijke mate van invloed*

De toezichthouder kan toetsen of de Wlz-uitvoerder voldoet aan de hieronder benoemde norm.

1. De Wlz-uitvoerder zorgt ervoor dat verzekerden een redelijke mate van invloed hebben op het beleid van de Wlz-uitvoerder.

### *Toelichting:*

De keuzevrijheid van de verzekerde en zijn belang om zorg te krijgen die aansluit op diens behoeften en voorkeuren, heeft veel nadruk in de Wlz gekregen. Bij die nadruk past het dat het uitoefenen van invloed een belangrijke voorwaarde is die aan een Wlz-uitvoerder wordt gesteld. De invloed van verzekerden of diens wettelijke vertegenwoordiger heeft ook betekenis voor de organisatie van de Wlz-uitvoerder, vooral op serviceaspecten richting de verzekerde. Het is een bredere eis dan alleen invloed te geven bij het formuleren van beleid voor het inkopen van Wlz-zorg. Dat aspect van invloed is aan de orde bij artikel 4.1. De norm houdt in dat een Wlz-uitvoerder er daadwerkelijk voor zorgt dat de verzekerde invloed kan uitoefenen en zich niet beperkt tot het louter in stand houden van een overleg.