



# Inspraakbeleid Wlz-cliënten

Datum inwerkingtreding | 01-12-2024



# 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
2.0	Beleidsadviseur zorgkantoor	18 november 2024	Wet- en regelgeving aangepast

## Revisiefrequentie

Frequentie	Volgende revisie
Eén keer per drie jaar	01-12-2027

## Betrokkenheid toezichthouders en organen

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

## Samenhang met beleidsdocumenten

Naam document	Relatie
Inspraakregeling verzekerden	Dit document regelt de inspraak van verzekerden 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.*

In dit document beschrijven we hoe Wlz-cliënten en hun naasten invloed kunnen uitoefenen op het beleid van Salland Zorgkantoor.

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 Midden-IJssel, 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 of de pgb-beheerder 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 Normenkader Wlz-uitvoerder TH/BR-032, Artikel 4.1.*

x. 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.

## *Beleidsregel Normenkader Wlz-uitvoerder TH/BR-032, Artikel 7.1.1 Verzekerden hebben redelijke mate van invloed*

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

### *Toelichting:*

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. 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, et cetera).