



Thuis in het Verpleeghuis

Waardigheid en trots op elke locatie

Zorgkantoor helpt als ouderen op wachtlijst staan



Voor ouderen kan de overgang naar een verpleeghuis ingrijpend zijn. Een geschikte plek is bovendien niet altijd voorhanden. Het resultaat: wachtlijsten, teleurstellingen, frustratie. Het zorgkantoor kan ouderen helpen bij het vinden van een geschikte zorgaanbieder waar wel snel plek is. Sommige ouderen willen heel graag naar dat ene specifieke verpleeghuis om de hoek, maar hebben niet de tijd om af te wachten tot er een plekje vrij komt. Nog maar weinig ouderen of hun naasten weten dat zij bij het zorgkantoor terecht kunnen voor zorgbemiddeling en ondersteuning als er sprake is van wachtlijsten. ‘Dat is jammer, want zorgkantoren kunnen hun cliënten steeds beter helpen,’ zegt Inge Schoenmakers, beleidsmedewerker bij de Nederlandse Zorgautoriteit.

‘Kan ik naar een verpleeghuis in de buurt van mijn dochter?’

Match zorgvraag- en aanbod

“Is er eenmaal een indicatie voor de Wet langdurige zorg, dan is het traject naar passende zorg nog niet zomaar doorlopen,” zegt Schoenmakers. “Voor cliënten en hun omgeving is dit vaak een heftige periode. Er is

meer zorg nodig, maar welke zorg precies, wat zijn de mogelijkheden, en waar wordt die zorg geboden? Het is een hele zoektocht.”

Zorgkantoren fungeren als wegwijzer en intermediair. Ze helpen ouderen die zorg te vinden die ze nodig hebben. En helpen met praktische vragen als: kan ik ook thuis blijven wonen of kan ik naar een verpleeghuis in de buurt van mijn dochter? Aan de andere kant helpen de kantoren zorgaanbieders om precies die cliënten te vinden die goed aansluiten bij de expertise en doelstellingen van de organisatie. Zo stemmen ze vraag en aanbod goed op elkaar af.

Toezicht op contact met wachtenden

De NZa houdt toezicht op de zorgkantoren en heeft zo een sturende rol. “Afgelopen tijd focussen we vooral op de cliëntondersteuning en op meer contact met wachtenden. We willen dat zorgkantoren weten wie er op de wachtlijst staan en waarom,” vertelt Schoenmakers. “Zorgkantoren tonen ons hoe zij meer inzicht krijgen in de wachtlijsten. In november hebben we alle kantoren bezocht en hun communicatie met cliënten besproken. Alles met als doel dat iedereen met een indicatie zo snel mogelijk passende zorg krijgt.”

“Zorgkantoren weten steeds beter wie er op de wachtlijst staan en waarom.”

Steeds beter

Zorgkantoren ontwikkelen allerlei initiatieven om in contact te komen én blijven met wachtenden. Bijvoorbeeld het geregeld nabellen van mensen op de wachtlijst om te inventariseren of zij (meer) zorg nodig hebben. Of aanpassingen in de automatisering om beter inzicht te krijgen in de wensen van de wachtenden.

Een causaal verband met de aanpak van de zorgkantoren is lastig aan te tonen, maar: het aantal mensen dat wacht op een plaats in het verzorgingshuis van hun voorkeur (de niet-actief wachtenden), neemt af. En dat is sowieso goed nieuws.

Bron tekst en foto: NZa, Magazine Stand van de zorg 20 april 2018

Meer weten

- [Lees meer artikelen over de NZa](#)
- Lees het [magazine Stand van de zorg van 20 april 2018 van de NZa](#)

tags:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (84), [Toezicht](#) (55), [Zorginkoop](#) (42)

thema's:

[Cliënt centraal](#) (128), [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (103)