



# **nationale ombudsman**

Rapport

## ***Zorgkantoor neemt klacht over zorgplicht van burger voldoende serieus***

### ***Oordeel***

*Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het zorgkantoor ongegrond.*

## Inhoudsopgave

<i>Leeswijzer</i> .....	2
<i>Inleiding</i> .....	3
<i>Achtergrond</i> .....	3
<i>Wat is de klacht?</i> .....	4
<i>Wat is er gebeurd?</i> .....	4
<i>Wat is de reactie op de klacht?</i> .....	5
<i>Wat onderzocht de ombudsman?</i> .....	5
<i>Wat zegt de NZa?</i> .....	5
<i>Wat zegt het zorgkantoor?</i> .....	6
<i>Wat zegt de heer Maan?</i> .....	7
<i>Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?</i> .....	7
<i>Conclusie</i> .....	9
<i>Instemming</i> .....	9
<i>Bijlage I: Verslag van bevindingen</i> .....	9

## Leeswijzer

Het eerste deel van dit rapport bevat een verkorte weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht. Als bijlage is een uitgebreid verslag van bevindingen opgenomen; hierin is alle relevante informatie opgenomen die de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek heeft verkregen.

## Inleiding

Dit rapport gaat over een klacht over de uitvoering van de zorgplicht door een zorgkantoor. Zorgkantoren zijn ervoor verantwoordelijk dat iemand met een indicatie voor de Wet Langdurige Zorg (Wlz), de zorg krijgt die hij of zij nodig heeft. In dit geval is een burger niet tevreden over de zorg die zijn dochter van een zorgaanbieder ontvangt, en spreekt hij hier ook het zorgkantoor op aan.

Bij de (uitvoering van de) zorg door een zorgaanbieder zijn meerdere overheidsinstanties betrokken. Hierdoor is het niet altijd duidelijk bij welke instantie de burger terecht kan met een probleem. En wat hij mag verwachten. De ombudsman heeft op een rij gezet waar de burger naast het zorgkantoor terecht kan wanneer hij problemen ervaart in de zorg. Vervolgens heeft de ombudsman aan de hand van de klacht onderzocht wat de burger van een zorgkantoor mag verwachten wanneer het in het kader van de zorgplicht een klacht ontvangt over de zorg van een zorgaanbieder.

## Achtergrond

### De Wet Langdurige Zorg

De Wlz<sup>1</sup> geldt sinds 1 januari 2015. Het is de opvolger van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). De Wlz regelt zware, intensieve zorg voor kwetsbare ouderen, mensen met een handicap en mensen met een psychische aandoening. De Wlz geeft recht op zorg aan verzekerden die blijvend zijn aangewezen op 24 uur per dag zorg nabij of permanent toezicht. Dat betekent dat iemand niet alleen kan worden gelaten. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) beoordeelt of iemand in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wlz. Wanneer diegene aan de voorwaarden voldoet, geeft het CIZ een Wlz-indicatie af. Dit is een besluit waarin staat dat iemand recht heeft op langdurige zorg.

De zorgkantoren hebben een zorgplicht. Dat betekent dat het zorgkantoor voldoende en goede zorg inkoop bij zorgaanbieders. Het zorgkantoor moet ervoor zorgen dat de verzekerde de Wlz-zorg kan krijgen waarop hij is aangewezen. Het zorgkantoor doet dit door contracten te sluiten met aanbieders van langdurige zorg. Zoals aanbieders van gehandicaptenzorg, verpleeghuiszorg en geestelijke gezondheidszorg. Zorgkantoren maken met zorgaanbieders afspraken over de kwaliteit van de zorg en welke zorg zij kunnen leveren. Ook controleren zorgkantoren of zorgaanbieders deze zorg op de juiste manier declareren. Sommige vormen van zorg zijn zo specialistisch dat niet elke zorgaanbieder die kan bieden. Dan maken zorgkantoren onderling afspraken om ervoor te zorgen dat iedere regio toch voldoende aanbod heeft. De zorg wordt geleverd via zorg in natura (ZIN) of via een persoonsgebonden budget (PGB). Bij ZIN bepaalt het zorgkantoor welke zorgaanbieder de zorg levert en hoeft een burger de zorg niet zelf te regelen. Bij een PGB bepaalt een burger zelf waar hij de zorg inkoop en heeft hij de regie (de leiding) over zijn eigen zorg.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) houdt toezicht op de zorgplicht van de zorgkantoren. De NZa heeft voor de uitvoering van deze zorgplicht handvatten gegeven aan de zorgkantoren.<sup>2</sup>

### Onvrede over de zorg

Wanneer een burger ontevreden is over een zorgaanbieder dan zijn er verschillende mogelijkheden om dit aan te kaarten. Heeft hij een klacht over de kwaliteit van zorg of over de bejegening door een zorgaanbieder dan is de klachtenregeling van toepassing zoals die is geregeld in de Wet Kwaliteit en Geschillen in Zorg (WKKGZ). Klachten over de verleende zorg en/of de bejegening moeten eerst behandeld worden door de zorgaanbieder zelf. Komt de burger er niet uit met de zorgaanbieder dan kan de burger zijn klacht voorleggen aan de geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. De geschillencommissie doet dan een uitspraak (een bindend advies) over de klacht. Dit advies moet nagekomen worden door partijen. Is iemand

<sup>1</sup> [www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/wlz-algemeen-hoe-werkt-de-wet-langdurige-zorg](http://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/wlz-algemeen-hoe-werkt-de-wet-langdurige-zorg)

<sup>2</sup> Rapport handvatten duiding zorgplicht zorgkantoren, 24 november 2021, Nederlandse Zorgautoriteit

het niet eens met deze uitspraak, dan kan een burger nog een beroep doen op de burgerlijk rechter. De rechter zal toetsen of de uitspraak juist tot stand gekomen is.

Een burger kan met zijn klacht en/of signaal ook terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De IGJ is belast met het algemeen toezicht over de zorg. De IGJ ziet actief toe op de geleverde zorg en handhaaft wanneer de zorg niet voldoet aan de minimale vereisten op het gebied van veiligheid en kwaliteit. Het LMZ kan een signaal of klacht doorsturen naar een inspecteur binnen de IGJ voor mogelijk onderzoek. Bij veel of ernstige signalen over een zorgaanbieder kan de inspectie besluiten een algemeen onderzoek te doen. De IGJ kan een zorgaanbieder een sanctie of dwingende maatregel opleggen wanneer de kwaliteit en veiligheid van de zorg niet voldoende is.

Tenslotte kan een burger een melding doen bij de NZa. Het moet dan gaan om aanwijzingen dat zorg onjuist in rekening is gebracht of wanneer er te lang op zorg moeten worden gewacht. Of wanneer een burger het vermoeden heeft dat hij/zij onjuist of onvolledig geïnformeerd is over de zorg. En als er mogelijk sprake is van fraude, vervalsing of misleiding. Als de NZa op basis van de meldingen ziet dat er echt iets niet goed gaat, dan onderneemt de NZa actie. Zo bespreekt de NZa signalen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders, maar kan de NZa ook handhavingsinstrumenten inzetten als de regels overtreden worden. De NZa geeft echter geen terugkoppeling aan de burger over zijn melding.

## Wat is de klacht?

De heer Maan is niet tevreden over de zorg die zijn meerderjarige dochter tijdens de dagbesteding van een zorgaanbieder krijgt. Hij krijgt dit niet opgelost met de zorgaanbieder. Hij verzoekt het zorgkantoor om de zorgaanbieder erop aan te spreken dat zijn dochter niet de zorg krijgt, waar zij volgens de Wet Langdurige Zorg (Wlz) recht op heeft. Volgens het zorgkantoor is het niet zijn taak om dit te controleren.

De heer Maan klaagt erover dat het zorgkantoor zich niet aan zijn zorgplicht houdt, omdat het Zorgkantoor niet controleert of de zorgaanbieder de juiste zorg heeft geleverd in het kader van de Wlz.

## Wat is er gebeurd?

De heer Maan en zijn vrouw zijn curatoren van hun meerderjarige dochter. Hun dochter is meervoudig gehandicapt en heeft een Wlz-indicatie.<sup>3</sup> Zij gaat sinds 2013 voor dagbesteding naar zorgaanbieder G. Volgens de heer Maan heeft zorgaanbieder G. gaandeweg zijn beleid veranderd en gaat de zorgaanbieder uit van eigen regie bij zijn cliënten.<sup>4</sup> Maar de dochter van de heer Maan is wilsonbekwaam verklaard en staat al onder curatele van haar ouders sinds zij bij zorgaanbieder G. komt voor dagbesteding.<sup>5</sup> Als curatoren zijn de heer Maan en zijn vrouw verantwoordelijk voor de persoonlijke en financiële zaken van hun dochter, omdat zij dit zelf niet kan regelen. Maar zorgaanbieder G. legt hun dochter eigen regie op terwijl zij daar niet toe in staat is. Dit zorgt voor frustratie bij hun dochter en doet meer kwaad dan goed, aldus de heer Maan. Hij vindt dat zijn dochter geen passende zorg krijgt.

De heer Maan klaagt bij zorgaanbieder G. maar dit lost niets op. Daarom gaat hij met zijn klacht over de zorgaanbieder naar de geschillencommissie Wet Kwaliteit en Geschillen in Zorg (WKKGZ) en meldt hij zijn zorgen bij de IGJ. In juli 2020 hoort het zorgkantoor dat de heer Maan problemen ervaart met zorgaanbieder G. Een juridisch medewerker van het zorgkantoor neemt telefonisch contact op met de heer Maan. De heer Maan vraagt het zorgkantoor om op grond van zijn zorgplicht zorgaanbieder G. erop aan te spreken dat zijn dochter geen passende zorg binnen de Wlz krijgt.

<sup>3</sup> Een ZGaud04 indicatie: Sector Zintuiglijk Gehandicapt, auditief en communicatief, wonen met intensieve begeleiding en enige verzorging.

<sup>4</sup> Eigen regie houdt in het vermogen om je eigen leven en noodzakelijke ondersteuning te regelen en het praktische vermogen om jezelf te redden in lichamelijk, sociaal en psychisch opzicht.

<sup>5</sup> Wilsonbekwaam betekent dat iemand: 1) de informatie over zijn of haar zorg en/of behandeling niet kan begrijpen en afwegen, 2) niet begrijpt wat de gevolgen van zijn of haar besluit zijn en 3) en/of geen besluit kan nemen. Dit wordt vastgesteld door een arts.

Op 7 augustus 2020 geeft het zorgkantoor in een brief naar de heer Maan aan de klacht over de zorgaanbieder niet te kunnen behandelen. Zijn klacht hoort thuis bij de WKKGZ, aldus het zorgkantoor. Ook is het zorgkantoor niet bevoegd om de zorgaanbieder een sanctie of dwingende maatregel op te leggen. Dit kan alleen de IGJ. Het zorgkantoor zegt een klacht over een zorgaanbieder wel als belangrijk signaal te zien en dit te gebruiken in het zorginkoopproces. Deze signalen worden ook besproken bij evaluaties tussen het zorgkantoor en de zorgaanbieder om de kwaliteit van zorg zoveel mogelijk te waarborgen. Het zorgkantoor stelt aan de heer Maan voor om zijn klacht, met zijn toestemming, op bestuurlijk niveau in een gesprek tussen de zorginkoper van het zorgkantoor en zorgaanbieder G. onder de aandacht te brengen. Dit zou dan uitsluitend plaatsvinden als onderdeel van het inkoopproces en niet het doel hebben om tot een snellere klachtafwikkeling te komen. Die rol is weggelegd voor de geschillencommissie van de gehandicaptenzorg WKKGZ, aldus het zorgkantoor.

De heer Maan kan zich niet vinden in de reactie van het zorgkantoor en dient op 25 augustus 2020 een klacht in bij het zorgkantoor. Volgens hem krijgt zijn dochter niet de juiste zorg door zorgaanbieder G. geboden waar zij op basis van haar Wlz-indicatie recht op heeft. Hij vindt dat het zorgkantoor vanuit zijn zorgplicht als Wlz-uitvoerder zou moeten controleren of de zorg die een zorgaanbieder biedt ook is afgestemd op de Wlz. Dus of de zorg geschikt is voor mensen die langdurige zorg nodig hebben. Het zorgkantoor weigert dit te doen, aldus de heer Maan.

### **Wat is de reactie op de klacht?**

Het zorgkantoor stelt dat zorgaanbieder G. een gecontracteerde zorgaanbieder is die de zorg kan bieden waar de dochter van de heer Maan volgens haar Wlz indicatie recht op heeft. Maar zorgplicht betekent niet dat het moet controleren of de individuele Wlz-verzekerden alle zorg krijgen waarop zij op grond van hun indicatie recht hebben. Het zorgkantoor geeft opnieuw aan dat de heer Maan voor zijn zorginhoudelijke klachten bij de geschillencommissie WKKGZ en de IGJ moet zijn. Ook geeft het zorgkantoor aan dat de mogelijkheid van een driegesprek met de zorgaanbieder is besproken. Hier is van de kant van de zorgaanbieder geen behoefte aan. Het zorgkantoor hoopt dat het toch nog komt van een gesprek, maar volgens het zorgkantoor ligt het initiatief hiervoor bij de zorgaanbieder. Het zorgkantoor is niet in de positie om een gesprek af te dwingen. Het zorgkantoor geeft aan dat het de heer Maan volledig vrij staat om zelf om zoek te gaan naar een andere zorgaanbieder die wel de zorg kan bieden die hij passend vindt.

### **Wat onderzocht de ombudsman?**

De heer Maan is het er niet mee eens en klopt aan bij de ombudsman. Volgens hem houdt zorgplicht in dat dat het zorgkantoor controleert of een zorgaanbieder daadwerkelijk de juiste zorg levert.

De Nationale ombudsman onderzocht vervolgens wat een burger van het zorgkantoor kan verwachten wanneer zij in het kader van de zorgplicht een klacht heeft over de zorg van een zorgaanbieder. De Nationale ombudsman stelde hierover vragen aan het zorgkantoor. Ook raadpleegde hij de NZa als deskundige partij op het terrein van de zorgplicht. Hiermee wil de ombudsman duidelijk krijgen wat de zorgplicht van een zorgkantoor precies inhoudt.

### **Wat zegt de NZa?**

Een zorgkantoor vervult zijn zorgplicht onder meer door contracten af te sluiten met zorgaanbieders. Hierbij mag verwacht worden dat het zorgkantoor alleen kwalitatief goede zorg aankoopt en zorg die aansluit op de vraag. Het zorgkantoor houdt hier pro-actief contact over met zorgaanbieders. Bij twijfels over de kwaliteit van zorg verwacht de NZa dat het zorgkantoor hier consequenties aan verbindt.

Als er onenigheid is tussen een cliënt en een zorgaanbieder, dan wordt van het zorgkantoor verwacht dat het de zorgaanbieder stimuleert om deze klachten te behandelen conform de WKKGZ. Zorgaanbieders horen in gesprek te blijven met hun cliënt. En het zorgkantoor kan de zorgaanbieder hierop aanspreken. Soms lukt het onderling oplossen niet en kan van het zorgkantoor een bemiddelende rol gevraagd worden. Het zorgkantoor kan dan proberen om het gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt te faciliteren. Mocht dit niet lukken, dan blijft de zorgplicht voor de cliënt leidend. Hij of zij heeft recht op passende zorg en mag een beroep doen op

het zorgkantoor om die zorg te vinden. Dat kan dan ook bij een andere zorgaanbieder zijn. Wanneer een cliënt een specifieke zorgbehoefte heeft kan het zijn dat er door een zorgkantoor onderzocht moet worden hoe de zorgbehoefte en de wens van de cliënt dichter bij elkaar kunnen komen. Dat betekent overigens niet dat diegene altijd moet krijgen wat hij verlangt.

Is iemand het niet eens met het handelen van het zorgkantoor dan kan hij of zij daar een klacht over indienen bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor moet zorgen voor een goede afhandeling.<sup>6</sup> Wat de NZa opvalt is dat bij deze klacht de reactie van het zorgkantoor getoetst wordt aan rechtmatigheid: klopt de gedeclareerde zorg met de indicatie? Het zorgkantoor vindt van wel. Maar de heer Maan heeft een klacht over de inhoud van de zorg en niet (alleen) over de administratieve en financiële kanten ervan. De kern van de klacht is volgens de NZa dat het behandelbeleid van de zorgaanbieder niet strookt met de verwachtingen van de heer Maan over de zorg. Het zorgkantoor had hierin de vraag van de heer Maan kunnen erkennen, namelijk of zijn dochter voldoende en passende zorg krijgt. En hem dan op weg kunnen helpen door hem naar de juiste instantie te verwijzen. Bijvoorbeeld door hem te verwijzen naar het CIZ, bij twijfels over de indicatie, of naar de IGJ, bij vermoedens dat zijn dochter door een teveel aan eigen regie onverantwoorde zorg ontvangt. Bij een goede klachtafhandeling verwacht de NZa van het zorgkantoor ook een bredere reflectie. Bijvoorbeeld door te kijken of een klacht een symptoom is van een breder probleem in de eigen organisatie of bij de zorgaanbieder. De NZa kan aan de hand van de klachtstukken geen uitspraak doen of het zorgkantoor in deze kwestie heeft voldaan aan zijn zorgplicht. De NZa heeft een eigen toetsingskader hiervoor, maar heeft meer informatie nodig om dit te kunnen beoordelen.

## Wat zegt het zorgkantoor?

### *Controle op de geleverde zorg*

Het zorgkantoor controleert de rechtmatigheid van de geleverde zorg en of de geleverde zorg passend is. Zo bekijkt het zorgkantoor of iemand een Wlz-indicatie heeft en of de gedeclareerde zorg past bij de Wlz-indicatie. De controle op de geleverde zorg is niet gericht op de inhoud van een zorgplan, maar op de vraag of de zorg doelmatig is. Bijvoorbeeld of de kosten, kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg in orde zijn. Is dit niet in orde dan kan het zorgkantoor hierover in gesprek gaan met de zorgaanbieder, specifieke maatregelen nemen zoals geld terughalen en/of de zorglevering stoppen.

Of de zorg past binnen de indicatie kan op twee manieren worden gecontroleerd. Allereerst via een geautomatiseerd proces binnen het declaratieproces. Op een geautomatiseerde wijze wordt dan gecontroleerd of de geleverde zorg in uren, dagdelen enz. binnen de afgegeven indicatie past. Daarnaast kan het zorgkantoor bekijken hoe de afgegeven indicatie wordt ingevuld. In de Wlz is niet bepaald wat passende dagbesteding is, maar er staan alleen randvoorwaarden genoemd. De invulling komt tot stand in een behandelovereenkomst, oftewel een zorgplan. In het zorgplan leggen de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger en zorgaanbieder samen vast welke zorg de client krijgt van de zorgaanbieder. Wanneer alle betrokkenen het zorgplan hebben ondertekend, gaat het zorgkantoor er vanuit dat iedereen het met elkaar eens is over welke zorg geboden wordt. Het zorgkantoor heeft bij zorgaanbieder G. nagevraagd of er een, door de heer Maan ondertekend zorgplan, ten grondslag ligt aan de geleverde zorg aan zijn dochter. Dit was het geval.

Een klacht over de (geleverde) zorg van een zorgaanbieder kan aanleiding zijn om een controle op rechtmatigheid en gepastheid van de zorg van de zorgaanbieder uit te voeren. Maar in de situatie van de heer Maan was het voor het zorgkantoor duidelijk dat de zorgaanbieder zorg bood volgens de Wlz, namelijk dagbesteding. Er was dus geen aanleiding om een gedetailleerdere controle uit te voeren.

<sup>6</sup> Artikel 7.2 van het Normenkader Wlz-uitvoerder van de NZa

### *Rol zorgkantoor*

Het zorgkantoor ziet als kern van de klacht dat zorgaanbieder G. het beleid had gewijzigd en de dochter van de heer Maan ging betrekken bij de zorg. De dochter kreeg meer regie en haar ouders werden daar volgens hen niet meer (voldoende) bij betrokken. Volgens het zorgkantoor houdt de zorgplicht niet in dat het moet controleren of de zorgaanbieder de gemaakte afspraken in het zorgplan met client/ de wettelijk vertegenwoordiger nakomt.

Het zorgkantoor vindt dat het zijn zorgplicht in het geval van de heer Maan en zijn dochter is nagekomen. Het ging er namelijk niet om of er Wlz-zorg is geleverd, maar het betrof een langlopend geschil tussen de heer Maan en de zorgaanbieder over het al dan niet rechtmatig betrekken van de dochter van de heer Maan bij de zorg. Het is niet aan het zorgkantoor om dit op te lossen. Wel kan het zorgkantoor een bemiddelende rol spelen en het zorgkantoor heeft dit ook geprobeerd. In een gesprek tussen de zorginkoper van het zorgkantoor en zorgaanbieder G. gaf deze aan geen behoefte te hebben aan een driegesprek met de heer Maan. Volgens zorgaanbieder G. waren zij op dat moment in gesprek met de heer Maan over een mogelijke oplossing en stond zijn dochter op de wachtlijst voor dagbesteding bij een andere zorgaanbieder. De ervaring van het zorgkantoor is dat er bij een langlopend conflict vrijwel geen mogelijkheid is meer tot bemiddeling, omdat partijen dan al te ver uit elkaar zijn komen te staan. Hier was volgens het zorgkantoor ook sprake van tussen de heer Maan en de zorgaanbieder.

Kijkt het zorgkantoor terug naar het verloop van de klachtbehandeling dan vindt het dat er is gehandeld binnen de mogelijkheden en bevoegdheden. Maar het zorgkantoor ziet wel dat in de klachtafhandeling onderbelicht is gebleven hoe en in welke mate de dochter van de heer Maan last had van het nieuwe beleid van de zorgaanbieder. Achteraf gezien had het zorgkantoor daar dieper op in kunnen gaan, om een beter en concreet beeld te krijgen van de problemen die de heer Maan en zijn vrouw bij hun dochter ervoeren. Mocht in de toekomst een dergelijke situatie zich nogmaals voordoen, dan zal het zorgkantoor dieper doorvragen op de onderliggende gronden van de klacht.

### **Wat zegt de heer Maan?**

Het eigen regie beleid van de zorgaanbieder pakt nadelig uit voor zijn dochter. Dit is volgens de heer Maan niet rechtmatig en in strijd met de Wlz.<sup>7</sup> Dit had reden voor het zorgkantoor moeten zijn om nader onderzoek te doen naar de zorgaanbieder.

### **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

De heer Maan klaagt erover dat het zorgkantoor zich niet aan zijn zorgplicht houdt, omdat het zorgkantoor niet controleert of de zorgaanbieder de juiste zorg heeft geleverd in het kader van de Wlz. De ombudsman wil met het onderzoek naar deze klacht duidelijk krijgen wat de burger kan verwachten van een zorgkantoor, wanneer hij in het kader van de zorgplicht een klacht heeft over de zorg van een zorgaanbieder.

De ombudsman toetst de klacht van de heer Maan aan het behoorlijkheidsvereiste van luisteren naar de burger. Dit houdt in dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid neemt de burger serieus en is daadwerkelijk geïnteresseerd in wat hij belangrijk vindt.

De heer Maan en zijn partner zijn de wettelijk vertegenwoordigers van hun meervoudig gehandicapte dochter. De zorgaanbieder waar zijn dochter dagbesteding krijgt heeft het beleid aangepast waardoor zijn dochter meer eigen regie opgelegd krijgt. Volgens de heer Maan is dit beleid niet geschikt voor zijn dochter en heeft zij hier last van. Met de zorgaanbieder komt hij hier niet uit en hij betreft het zorgkantoor erbij. Hij vindt dat de zorgplicht van het zorgkantoor inhoudt dat het zorgkantoor moet controleren of zijn dochter de

---

<sup>7</sup> Artikel 3.2.1. van de Wlz.

juiste zorg krijgt, afgestemd op haar zorgbehoefte. De heer Maan wil dat het zorgkantoor de zorgaanbieder erop aanspreekt dat dit niet het geval is.

De Nationale ombudsman heeft onderzocht wat de zorgplicht in het algemeen inhoudt en hierover vragen gesteld aan de NZa. De NZa heeft dus niet beoordeeld of het zorgkantoor zich aan zijn zorgplicht heeft gehouden in het geval van de heer Maan. Duidelijk is geworden dat het zorgkantoor in het kader van zijn zorgplicht niet hoeft te controleren welke inhoudelijke zorg geboden wordt door een zorgaanbieder. Welke zorg inhoudelijk wordt geboden, is een afspraak tussen de zorgaanbieder en de cliënt of vertegenwoordigers. Signalen over de inhoudelijke zorg zijn wel een reden voor het zorgkantoor om te controleren of deze afspraken in een zorgplan zijn vastgelegd. De controle van het zorgkantoor ziet verder toe op de rechtmatigheid en de doelmatigheid van de zorg. Het zorgkantoor stelt zich dus terecht op het standpunt dat het niet verantwoordelijk is voor de inhoud van de zorg, maar dit houdt niet in dat er helemaal geen rol is voor het zorgkantoor wanneer een burger ontevreden is over de zorg die hij krijgt. Wanneer een burger problemen aankaart bij het zorgkantoor mag hij van het zorgkantoor verwachten dat er eerst goed geluisterd wordt. Pas op het moment dat helder is welke problemen iemand ervaart, wordt ook duidelijk waar de oplossing gezocht moet worden. Hoewel het zorgkantoor niet verantwoordelijk is voor de inhoudelijke zorg, verwacht de ombudsman wel dat het zorgkantoor actief bijdraagt aan het vinden van een oplossing wanneer er op dit gebied problemen worden ervaren. Het zorgkantoor zal zich voor zijn bemiddelende rol actief moeten inspannen. Is de zorg niet meer passend, dan wordt van het zorgkantoor verwacht dat het meedenkt over alternatieven en ook actief oplossingen aandraagt. Het zorgkantoor blijft verantwoordelijk om passende zorg te vinden voor de burger, die aansluit bij zijn persoonlijke voorkeuren en zorgbehoefte.

In dit geval neemt het zorgkantoor zelf contact op met de heer Maan, nadat het hoort van de onenigheid tussen hem en de zorgaanbieder. De heer Maan is niet tevreden over de inhoudelijke zorg die zijn dochter krijgt, concludeert het zorgkantoor hierna. Hier is geen rol weggelegd voor het zorgkantoor. Het zorgkantoor zegt dat de heer Maan de juiste weg bewandelt door zijn klacht voor te leggen aan de WKKGZ geschillencommissie en eventueel aan de IGJ. Zijn signaal wordt wel meegenomen in het inkoopproces. De heer Maan dient over deze reactie een klacht in. Hij vindt dat het zorgkantoor zijn zorgplicht niet nakomt. Het zorgkantoor laat vervolgens weten dat het vindt dat de zorgaanbieder zorg biedt volgens de Wlz, namelijk dagbesteding. Wel controleert het zorgkantoor of de zorgaanbieder een zorgplan overeengekomen is met de heer Maan voor de zorg van zijn dochter. Aan de zorgaanbieder vraagt het zorgkantoor of het nog open staat voor een driegesprek, maar dit is niet het geval. Het zorgkantoor kan dit volgen, omdat de zorgaanbieder nog met de heer Maan in gesprek is over een andere invulling van de zorg én zijn dochter op een wachtlijst staat voor dagbesteding bij een andere zorgaanbieder. Het zorgkantoor stelt in reactie op de klacht van de heer Maan dat het hem vrij staat om een andere zorgaanbieder te vinden die wel de zorg kan bieden die hij voor ogen heeft.

De ombudsman vindt dat het zorgkantoor voldoende heeft laten zien dat het naar de heer Maan wilde luisteren en zijn klacht serieus nam. Het zorgkantoor heeft namelijk op eigen initiatief contact opgenomen met de heer Maan toen het hoorde van zijn onvrede en heeft vervolgens met hem meegedacht waar hij met zijn klacht terecht kon. Ook heeft het zorgkantoor aan de heer Maan uitgelegd wat het wel en niet kon doen met zijn klacht. De ombudsman kan de afweging van het zorgkantoor dat bemiddeling niet aan de orde was volgen. De ombudsman stelt vast dat het zorgkantoor terecht heeft aangegeven dat het niet de inhoud van de zorg van de zorgaanbieder controleert.

Wel vindt de ombudsman het te kort door de bocht dat het zorgkantoor stelt dat het helemaal geen rol heeft bij een klacht over de inhoudelijke zorg van de zorgaanbieder. Van het zorgkantoor mag een actieve rol verwacht worden wanneer blijkt dat, bijvoorbeeld door gewijzigde omstandigheden, de zorg niet meer aansluit bij persoonlijke voorkeuren en behoeften. Het zorgkantoor kan dan met de kennis, ervaring en netwerken die het heeft ondersteunen en begeleiden bij het vinden van een andere zorgaanbieder. In het



geval van de heer Maan was dat niet (meer) aan de orde. Hij had zelf al stappen ondernomen om een alternatieve zorgaanbieder te vinden en zijn dochter was hiervoor op de wachtlijst geplaatst.

## **Conclusie**

Het zorgkantoor heeft de klacht van de heer Maan voldoende serieus genomen en de juiste stappen gezet. De klacht over de onderzochte gedraging van het zorgkantoor is ongegrond.

## **Instemming**

Het zorgkantoor liet de ombudsman tijdens zijn onderzoek weten voortaan bij soortgelijke klachten dieper door te zullen vragen op de onderliggende gronden van een klacht. De ombudsman vindt dit positief en verwacht dat het zorgkantoor hierdoor beter tot de kern van een klacht zal komen. Dit zal het vinden van een oplossing voor de klacht weer ten goede komen.

De NZa heeft de Nationale ombudsman laten weten in te stemmen met het oordeel van de ombudsman.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Bijlage I: Verslag van bevindingen

### Hoe verliep de klachtbehandeling bij het zorgkantoor?

Het zorgkantoor neemt de klacht van de heer Maan op 25 augustus 2020 in behandeling. Een telefonische hoorzitting vindt plaats op 24 september 2020. Hierna reageert de heer Maan nog op het verslag van de hoorzitting. Op 28 oktober 2020 komt het zorgkantoor met een schriftelijke reactie op zijn klacht.

Het zorgkantoor benoemt dat het, als Wlz-uitvoerder, ervoor moet zorgen dat de kwalitatieve zorg waarop de cliënt is aangewezen is binnen de redelijke termijn en op redelijke afstand van waar deze wenst te gaan wonen dan wel bij hem thuis, wordt geleverd.<sup>8</sup> Het wetsartikel waar de heer Maan volgens het zorgkantoor een beroep op doet, bepaalt dat het zorgkantoor schriftelijke overeenkomsten aangaat met zorgaanbieders die zorg kunnen verlenen die, kort gezegd, verzekerd is binnen de Wlz.<sup>9</sup>

Volgens het zorgkantoor voldoet het aan de zorgplicht omdat zorgaanbieder G. een gecontracteerde zorgaanbieder is die zorg kan verlenen waarop de dochter van de heer Maan is aangewezen door haar Wlz-indicatie. Zorgplicht betekent volgens het zorgkantoor niet dat het moet controleren of de individuele Wlz-verzekerden alle zorg krijgen waarop zij op grond van hun indicatie recht hebben. Het zorgkantoor geeft opnieuw aan dat de heer Maan voor zijn zorginhoudelijke klachten bij de geschillencommissie WKKGZ en de IGJ moet zijn. Het zorgkantoor vindt de klachten van de heer Maan om deze redenen ongegrond. Het zorgkantoor geeft daarnaast aan:

*"Op 24 augustus 2020 vond er een bijeenkomst plaats tussen de desbetreffende zorginkoper van het zorgkantoor en de directeur van G. De desbetreffende zorginkoper heeft onder andere gevraagd of (de directeur van zorgaanbieder G. openstaat voor een persoonlijk gesprek met u om te kijken of u weer nader tot elkaar kunt komen. Aan de zijde van G. is echter te kennen gegeven dat zij hier vooralsnog geen behoefte aan heeft. Uiteraard hopen wij dat er toch nog een mogelijkheid komt voor een gesprek, maar het initiatief ligt dan bij G. Wij zijn niet in de positie om een gesprek af te dwingen."*

Het zorgkantoor stelt tot slot een alternatieve oplossing voor. Namelijk dat de heer Maan een zorgaanbieder zoekt die, naar zijn oordeel, zijn dochter de juiste Wlz-zorg kan verlenen. En dat de heer Maan zorgaanbieder G. vervolgens toestemming geeft voor een overdrachtstoewijzing, nadat er een andere zorgaanbieder is gevonden. Het staat de heer Maan volledig vrij om zelf op zoek te gaan naar een andere zorgaanbieder, aldus het zorgkantoor.

### Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

De heer Maan laat op 2 november 2020 aan het zorgkantoor weten niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling. Op 23 december 2020 stuurt het zorgkantoor de klacht van de heer Maan met zijn toestemming aan de Nationale ombudsman zodat deze in behandeling kan worden genomen.

Volgens de heer Maan staat in de Wlz beschreven dat de zorgplicht van de Wlz-uitvoerder, het zorgkantoor, onder meer controle op geleverde of te leveren diensten inhoudt. Toch heeft klachtbehandeling niet meer opgeleverd dan dat het zorgkantoor verschillende redenen opgeeft om niet aan hun wettelijke plicht (controle) te voldoen. Terwijl de Wlz is bedoeld om kwetsbare cliënten, zoals zijn dochter, te beschermen, aldus de heer Maan.

Aan de ombudsman vraagt de heer Maan of het klopt dat het zorgkantoor alleen hoeft te bekijken of een zorgaanbieder de zorg kan leveren. Maar dat het niet controleert of een zorgaanbieder de zorg ook daadwerkelijk levert. Daarnaast maakt het zorgkantoor zich volgens de heer Maan zich er makkelijk vanaf door voor te stellen dat hij maar een andere zorgaanbieder voor zijn dochter moet zoeken. Dit is de praktijk nog niet zo makkelijk.

---

<sup>8</sup> Artikel 4.2.1. lid 1 onder b Wlz.

<sup>9</sup> Artikel 4.2.2. Wlz.

## Wat was het standpunt van het zorgkantoor?

Op 16 augustus 2021 reageerde het zorgkantoor op de vragen van de ombudsman.

### *Controle op de Wlz*

Zorgaanbieder G. is volgens het zorgkantoor een zorginstelling. Een zorginstelling die zorg wil bieden onder de Wlz dient te beschikken over een WTZi-toelating (Wet toelating zorginstellingen) van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor o.a. persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling en/of begeleiding. De zorginkoper controleert aan de hand van informatie van de Kamer van Koophandel (KvK) van de zorgaanbieder/zorginstelling of de zorginstelling aan de wettelijk gestelde vereisten voldoet. In de Wlz<sup>10</sup> staat omschreven wat onder het verzekerde pakket valt. Wat daadwerkelijk aan zorg en ondersteuning wordt geleverd komt de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordigers overeen met de zorgaanbieder in het zorgplan. Dit maakt deel uit van het zorgdossier van de cliënt.<sup>11</sup>

Het zorgkantoor controleert steekproefsgewijs of aanbieders zich hieraan houden. Dit heet 'materiele controle'. Binnen dit proces wordt een risicoanalyse gemaakt van de gecontracteerde en niet-gecontracteerde zorgaanbieders en wordt op basis van deze analyse bepaald of een zorgaanbieder wordt gecontroleerd. Hierbij wordt specifiek gekeken naar de rechtmatigheid van de geleverde zorg (bijvoorbeeld of de verzekerde een Wlz-indicatie heeft) en gepastheid van geleverde zorg (bijvoorbeeld of de gedeclareerde zorg past bij de Wlz-indicatie).

Wanneer er een declaratie binnenkomt voert het zorgkantoor een aantal 'vooraf' controles uit. Bijvoorbeeld of iemand in het bezit is van een Wlz-indicatie (de rechtmatigheidscontrole). Daarnaast wordt op basis van een risicoanalyse bepaald welke risicogebieden en daarmee welke zorgaanbieders worden gecontroleerd. In eerste instantie wordt bij de zorgaanbieder informatie opgevraagd. Op basis van een selectie uit cliënten kan er navraag gedaan worden. Bijvoorbeeld of de zorg daadwerkelijk geleverd is. Verder kunnen op basis van signalen over rechtmatigheid en gepastheid van de zorg, zorgdossiers van cliënten in zorg worden gecontroleerd door de medisch adviseur van het zorgkantoor.

Voor de uitvoering van de zorgplicht sluit het zorgkantoor schriftelijke overeenkomsten af met de zorgaanbieder. Hierin is ook een bepaling opgenomen over de controle op de naleving van de overeenkomst. Waaronder over de controle op de verleende en te verlenen zorg en op de juistheid van de daarvoor in rekening gebrachte bedragen.<sup>12</sup>

De controle op gepastheid van de zorg is niet gericht op de inhoud van het zorgplan, maar of de zorg doelmatig is. Bijvoorbeeld of de kosten, kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg in orde zijn.

Wanneer er door het zorgkantoor wordt geconstateerd dat een zorgaanbieder geen, onvoldoende of niet passende zorg aanbiedt, dan kan zij een aantal stappen ondernemen:

- 1) Sturen via de dialoog.
- 2) Specifieke maatregelen nemen. Zoals geld terugvorderen als zorg is gedeclareerd, maar niet geleverd.
- 3) Maatregelen nemen bij het niet nakomen van afspraken. Bijvoorbeeld zorg niet meer mogen leveren.

### *De rol van het zorgkantoor bij een klacht over een zorgaanbieder*

Bij een klacht over de geleverde zorg of over de zorgaanbieder kan het zorgkantoor informatie opvragen bij de zorgaanbieder. Ook kan het zorgkantoor in gesprek gaan met de zorgaanbieder (bemiddelende rol) of de zorgaanbieder vragen om te reageren op de klacht.

<sup>10</sup> Artikel 3.3.1

<sup>11</sup> Deze verplichting volgt uit Artikel 8.1.1 lid 1 van de Wlz.

<sup>12</sup> Artikel 4.2.2. lid 1 en lid 2 sub f van de Wlz.

Als de situatie zich zo heeft ontwikkeld dat de zorgaanbieder niet meer in gesprek wil gaan met de klager dan kan het zorgkantoor de rol van bemiddelaar op zich nemen of bemiddeling door een onafhankelijke bemiddelaar voorstellen. Het is dan wel van belang dat beide partijen hiervoor openstaan.

#### *De klacht van de heer Maan*

Een klacht over de geleverde zorg of de zorgaanbieder kan aanleiding zijn om een controle op rechtmatigheid en gepastheid van de zorg bij de zorgaanbieder uit te voeren. In de situatie van de heer Maan was het voor het zorgkantoor duidelijk dat er door zorgaanbieder G. zorg was verleend aan zijn dochter en dat het zorg betrof volgens de Wlz, namelijk dagbesteding. Volgens het zorgkantoor was er daarom sprake van rechtmatigheid en gepastheid van zorg, wat dus geen aanleiding gaf tot het uitvoeren van een (detail)controle.

Volgens het zorgkantoor gaat het er in de klacht van de heer Maan niet om of zorgaanbieder G. zorg levert volgens de Wlz. Het zorgkantoor ziet als kern van de klacht dat zorgaanbieder G. het beleid had gewijzigd en de dochter van de heer Maan ging betrekken bij de zorg. De dochter kreeg meer regie en haar ouders werden daar niet meer (of onvoldoende) bij betrokken. Het zorgkantoor vindt dat de zorgplicht niet toeziet op de controle van de afspraken over de zorg die zijn gemaakt tussen de cliënt /de wettelijk vertegenwoordiger en de zorgaanbieder en welke zijn vastgelegd in een zorgplan. Die bevoegdheid heeft de wetgever neergelegd bij de IGJ.<sup>13</sup>

Het zorgkantoor vindt dat het zijn zorgplicht in het geval van de heer Maan en zijn dochter is nagekomen. Het ging er namelijk niet om of er Wlz-zorg is geleverd, maar over een geschil tussen de heer Maan en de zorgaanbieder over het al dan niet rechtmatig betrekken van de dochter van de heer Maan bij de zorg. Het is niet aan het zorgkantoor om dit op te lossen. Wel kan het zorgkantoor een bemiddelende rol spelen en heeft dit ook geprobeerd.

#### **Hoe reageerde de heer Maan?**

De heer Maan geeft op 31 augustus 2021 een reactie. Hij vindt dat de zorgaanbieder beleid uitvoert dat nadelig uitpakt voor zijn dochter, omdat zij niet in staat is om eigen regie uit te voeren. Dit is volgens de heer Maan niet rechtmatig en in strijd met de Wlz.<sup>14</sup> Dit zou het zorgkantoor moeten zijn opgevallen bij de rechtmatigheidscontrole. Het had in ieder geval redenen moeten zijn voor nader onderzoek. Maar dit is niet gebeurd. Hiermee komt het zorgkantoor onvoldoende tegemoet aan zijn zorgplicht, aldus de heer Maan. Intussen heeft de geschillencommissie zorg op 21 april 2021 uitspraak gedaan. De commissie vindt de klacht van de heer Maan over zorgaanbieder G. ongegrond omdat er geen sprake is van tekortschieten in de zorgverplichting. Daarnaast blijkt volgens de commissie dat het zorgplan dat door de heer Maan is opgesteld integraal door de zorgaanbieder is overgenomen en dat ook regelmatig contact is tussen de persoonlijk begeleider van zijn dochter en de heer Maan.

#### **Hoe reageerde de NZa?**

De NZa reageert op 16 december 2021 op verzoek van de Nationale ombudsman.

#### *Zorgplicht*

Volgens de NZa moet het zorgkantoor ervoor zorgen " ...dat de cliënt, binnen de grenzen van de aanspraak op de Wlz, de zorg krijgt die optimaal aansluit bij zorgbehoefte en persoonlijke voorkeuren ..." <sup>15</sup> Dat betekent overigens niet dat de cliënt te allen tijden moet krijgen wat hij/zij verlangt. Maar voor specifieke zorgbehoeften kan het zijn dat door het zorgkantoor onderzocht moet worden hoe behoefte en wens van de cliënt dicht bij elkaar uit kunnen komen.

Hun zorgplicht vervullen de zorgkantoren onder meer door contracten te sluiten met zorgaanbieder. Die contracten moeten bepalingen bevatten over "de controle op de naleving van de overeenkomst, waaronder

<sup>13</sup> Artikel 10.4.1, lid 1 van de Wlz

<sup>14</sup> Artikel 3.2.1. van de Wlz.

<sup>15</sup> Artikel 5.5. van het normenkader Wlz-uitvoerder (TH/BR-026) van de NZa.

begrepen de controle op de te verlenen dan wel verleende zorg".<sup>16</sup> De Wlz werkt de praktische kant van deze controle niet uit, maar een logische toepassing is dat de zorgkantoren de relatie met hun aanbieders zo invullen dat zij zicht houden op de kwaliteit van de zorg.

#### *Onenigheid tussen de cliënt en zorgaanbieder*

Als er onenigheid is tussen de cliënt en de zorgaanbieder dan wordt van het zorgkantoor verwacht dat hij actief de zorgaanbieder stimuleert om deze klachten te behandelen conform de WKKGZ.<sup>17</sup> Een zorgaanbieder hoort in gesprek te blijven met zijn cliënt. De bovengenoemde contractuele vastlegging stelt het zorgkantoor in staat om de zorgaanbieder hierop aan te spreken: het is immers onderdeel van de goede zorg waartoe de aanbieder zich tegenover het zorgkantoor verplicht.

Uitvoering geven aan de zorg in natura betekent bij deze casus dat in beeld blijft of de cliënt de zorg krijgt die past binnen haar indicatie en daaraan goed invulling geeft. Soms lukt het onderling oplossen niet en kan van het zorgkantoor een bemiddelende rol gevraagd worden. Het zorgkantoor kan pogen het gesprek tussen de zorgaanbieder en cliënt te (blijven) faciliteren. Mocht niets baten, en de cliënt van mening zijn dat zorgplicht niet nageleefd wordt, dan blijft de zorgplicht voor de cliënt leidend: die heeft recht op passende zorg en mag een beroep doen op het zorgkantoor om die zorg te vinden. In extreme gevallen waarbij zorgaanbieder en cliënt er niet uitkomen kan het zijn dat partijen tot de conclusie komen dat er een andere zorgaanbieder moet worden gezocht. Ook in zo'n geval dient het zorgkantoor zijn bemiddelende taken op zich te nemen. Dat houdt in dat het zorgkantoor de cliënt bijstaat met informatie over keuzemogelijkheden. Daarnaast neemt het zorgkantoor het initiatief om te zorgen voor een passend aanbod in samenspraak met relevante partijen. Als bemiddeling niet succesvol is, monitort het zorgkantoor of de 'tussenoplossing' verantwoord is.

#### *Klacht over het zorgkantoor*

In het geval dat de cliënt het niet eens is met het handelen van het zorgkantoor kan de cliënt zich melden bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor borgt een adequate procedure voor het afhandelen van klachten.<sup>18</sup> Het algemene beeld uit de uitvoeringsverslagen van de zorgkantoren is dat de klachten die bij hen worden gedaan over een zorgaanbieder veelal gaan over de kwaliteit van de geleverde zorg door de aanbieder. Dit is ook bij deze klacht aan de hand. De heer Maan twijfelt aan de inhoud van de zorg en vraagt zich af of de zorg wel conform de indicatie is geleverd. Wat de NZa opvalt aan de beantwoording van de klacht door het zorgkantoor is dat hun weergave loopt langs de lijnen van rechtmatigheid: klopt de gedeclareerde zorg met de indicatie? Het antwoord van het zorgkantoor op deze vraag is correct en duidelijk. De NZa merkt echter op dat de heer Maan een klacht heeft over de inhoud van de zorg en niet (enkel) over de administratieve en financiële kanten ervan. In de klacht ziet de NZa in de kern terug dat het behandelbeleid (in een notendop: meer eigen regie voeren) van de zorgaanbieder niet strookt met verwachtingen van de cliënt. Hier had het zorgkantoor (eerder) de vraag achter de vraag kunnen erkennen, namelijk of de cliënt voldoende en passende zorg krijgt. Daarbij had het zorgkantoor aanvullend op het antwoord over de indicatie meer richting kunnen geven aan de heer Maan. Bijvoorbeeld door indien nodig te verwijzen naar andere instanties. Te denken valt aan het CIZ bij twijfel of de indicatie wel juist is gesteld of de IGJ bij vermoedens dat de cliënt door een teveel aan eigen regie onverantwoorde zorg ontvangt. De NZa merkt op dat het geen volledig beeld heeft of dit heeft plaatsgevonden in deze casus.

Bij een professionele klachtafhandeling verwacht de NZa, naast de correcte afhandeling van klachten richting de burger, ook een bredere reflectie van het zorgkantoor. Dat wil zeggen dat het zorgkantoor bij klachten intern analyseert of de klacht een symptoom is van een breder spelend probleem: hetzij in de eigen organisatie, hetzij in de organisatie van de zorgaanbieder. De NZa kan hier geen oordeel over geven op basis van de beschikbare informatie.

<sup>16</sup> Artikel 4.2.2, lid 2 van de Wlz.

<sup>17</sup> Artikel 5.9 van het Normenkader Wlz-uitvoerder van de NZ.

<sup>18</sup> Artikel 7.2 van het Normenkader Wlz-uitvoerder van de NZa.

Dat het zorgkantoor een stap extra had kunnen zetten, betekent niet automatisch dat het zorgkantoor meer had moeten doen om de zorg volgens de wensen van de heer Maan in te richten. In deze specifieke casus past wel de vraag of het zorgkantoor het beleid van de zorgaanbieder ondersteunt. Maar ook of er alternatieve opties zijn voor cliënten voor wie de zorg daadwerkelijk niet passend is.

#### *Kwaliteit van zorg*

Van het zorgkantoor mag verwacht worden dat het alleen zorg inkoop bij aanbieders die kwalitatief goede zorg verlenen. Daarnaast mag verwacht worden dat de zorg die het zorgkantoor inkoop aansluit op de vraag. Dus: kan de zorgaanbieder de benodigde leveringsvormen en zorgzwaartepakketten (zzp's) leveren?

De meeste zorgkantoren hebben een eigen visie op kwaliteit of baseren zich hiervoor op bestaande kwaliteitskaders. De NZa verwacht dat het zorgkantoor pro-actief contact houdt met zorgaanbieders om een actueel beeld te vormen van de kwaliteit van de geleverde zorg en ervoor zorgt dat zorgaanbieders bij het zorgkantoor aangeven als er kwaliteitsproblemen zijn of dreigen. Het ligt voor de hand dat kwaliteit van zorg en ook de vraag welke zorg de aanbieder nu precies levert een onderdeel is van de inkoopgesprekken en andere momenten waarop het zorgkantoor in gesprek gaat met de zorgaanbieder.

De NZa verwacht dat het zorgkantoor consequenties verbindt aan zijn waarnemingen bij twijfels over de kwaliteit van zorg. Wat er precies nodig is schrijft de NZa niet voor, omdat dit ook sterk afhangt van de zorgplicht van de zorgkantoren om daarvoor een passende oplossing te vinden. Te denken valt aan het maken van verbeterafspraken, melding maken bij IGJ, tot aan het niet langer contracteren van een aanbieder.

#### *Conclusies*

De NZa kan geen uitspraak doen op welke wijze het zorgkantoor met de zorgplicht is omgegaan. De voor hen beschikbare informatie roept bij de NZa ook nog vragen op. Zo is niet duidelijk wat er met de betreffende zorgaanbieder is besproken en welke visie deze heeft op de zorg die past bij de indicatie en de behoefte van de cliënt en haar familie. Ook is niet duidelijk of er bijvoorbeeld op redelijke afstand andere zorgaanbieders beschikbaar zijn naar wie de cliënt bemiddeld kan worden.

### **Wat vindt het zorgkantoor hiervan?**

Het zorgkantoor reageerde op 12 april 2022 op het standpunt van de NZa en de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman.

#### *Gesprek tussen zorgkantoor en zorgaanbieder over klacht*

De zorginkoper van het zorgkantoor heeft de klacht van de heer Maan op 24 augustus 2020 besproken met de contactpersoon van zorgaanbieder G. Bij dat gesprek was ook de bestuurder van de zorgaanbieder aanwezig. De zorginkoper heeft gevraagd of er bij de zorgaanbieder behoefte was een driegesprek, maar zorgaanbieder G. gaf aan daar geen behoefte aan te hebben. De zorgaanbieder gaf aan dat er wel communicatie was met de heer Maan, maar dat de communicatie wel zeer moeizaam verliep. Deze communicatie ging over het anders invullen van de zorgvraag en of dit kon leiden tot tevredenheid in de zorgverlening. Ook vernam de zorginkoper van de zorgaanbieder dat de dochter van de heer Maan op een wachtlijst stond voor dagbesteding bij een andere zorgaanbieder.<sup>19</sup> Van het zorgkantoor werd verder geen concrete actie verwacht, omdat deze zorgaanbieder onder de verantwoordelijkheid van een ander zorgkantoor viel.

Nu bleek dat de zorgaanbieder nog in gesprek was met de heer Maan over de invulling van de zorgvraag en de heer Maan zich tot de geschillencommissie had gericht, zag de inkoper geen reële rol meer weggelegd als bemiddelaar.

<sup>19</sup> De dagbesteding bij zorgaanbieder G. is per juni 2021 beëindigd.

*Zorg passend binnen indicatie*

Een eventuele verwijzing naar het CIZ was volgens het zorgkantoor niet aan de orde, omdat het de heer Maan niet ging om de omvang de door het CIZ geïndiceerde zorg. Het ging hem om de invulling van de zorg door zorgaanbieder.

Of de zorg past binnen de indicatie kan op twee manieren worden gecontroleerd. Op een geautomatiseerde wijze wordt gecontroleerd of de geleverde zorg in uren, dagdelen enz. binnen de afgegeven indicatie past. Dit is een geautomatiseerd proces binnen het declaratieproces. Daarnaast is er een zorginhoudelijk component. In dat kader wordt bekeken hoe de afgegeven indicatie wordt ingevuld. Het zorgkantoor heeft hiervoor navraag gedaan bij de zorgaanbieder of onder de geleverde zorg een ondertekend zorgplan ten grondslag ligt. Daarop is bevestigend geantwoord. In het zorgplan geven cliënt /wettelijk vertegenwoordiger en zorgaanbieder gezamenlijk inhoud aan de indicatie. Voor de zorginhoud is het zorgplan voor het zorgkantoor leidend en het zorgkantoor gaat uit van de overeenstemming die hierover wordt bereikt binnen dit plan, mits ondertekend door betrokkenen.

Het zorgkantoor ondersteunt de visie van de zorgaanbieder dat 'regie over je eigen leven' een belangrijke waarde is, met de belangrijke aanvulling dat het 'afgestemd is op de (on)mogelijkheden van de cliënt die voortvloeien uit de beperking'. Het voeren van regie over het eigen leven geldt als een van de uitgangspunten binnen de gehandicaptenzorg<sup>20</sup>.

De mogelijkheden die het zorgkantoor heeft om te controleren of de cliënt de zorg krijgt overeenkomstig diens Wlz-indicatie is beperkt tot wat daarover is bepaald in wet- en regelgeving. Wat in het zorgplan tussen de partijen is afgesproken is in principe leidend. Het is niet aan het zorgkantoor om een geschil of een discussie over de uitvoering van een zorgplan te beslechten. Kijkt het zorgkantoor terug naar het verloop van de klachtbehandeling dan vindt het dat het heeft gehandeld binnen de mogelijkheden en bevoegdheden die het heeft bij individuele klachten van een cliënt of diens vertegenwoordiger.

---

<sup>20</sup> Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022