

Beleid BEZINNZorg '21-'24

Versie	Definitief
Datum	10-01-2022
Auteurs	Bestuur, manager stichting BEZINNZorg & Jenneke Weber (Curaad)



Inhoudsopgave

1. Inleiding en aanleiding	3
2. Ontwikkelingen	4
2.1. Landelijk	
2.2. Regionaal	
3. Beleidskeuzes	4
3.1. De bekendheid van BEZINNZorg als zorgorganisatie vergroten	
3.2. Nieuwe organisatiestructuur stichting BEZINNZorg	
3.3. Modulair Kwaliteitsanalyse systeem, passend bij alle contractpartijen	
3.4. Anticiperen op de zwaardere zorg die in Noord-Nederland gevraagd (en geleverd) wordt	
3.5. Heldere en duidelijke communicatie naar locaties en cliënten	
3.6. Professionaliseren eigen kwaliteitscheck	
3.7. Duidelijkheid en uitwerken aansprakelijkheid	
3.8. Doorontwikkelen en implementeren zorgarrangementen met transparante kostprijs.	
4. Evaluatie en afronding	8
5. Globale planning	8

1. Inleiding en aanleiding

Beleid maken is een continu proces. Beleid realiseren eveneens. De wereld om ons heen verandert, de mensen veranderen, onze inzichten veranderen, evenals de wet- en regelgeving met betrekking tot 'onze zorg', de jeugdzorg, Wmo en Wlz.

Als BEZINNzorg volgen wij de veranderingen op de voet en zorgen wij ervoor dat deze zodanig vertaald worden dat de locaties tijdig zijn voorbereid. Besturen is vooruitzien. Daarom hebben wij een beleid gemaakt dat ziet op de jaren 2021 tot 2024.

Als zorgaanbieder is BEZINNzorg verbindend. Dat doen wij letterlijk en figuurlijk. BEZINNzorg is ook een betrouwbare partij die zich onderscheidt van, ja van wie of wat eigenlijk? BEZINNzorg is uniek in haar aanpak. Wij kennen alle zorglocaties en wij staan letterlijk dag en nacht voor- en met hen klaar zodat wij ook in crisissituaties direct zorg aan onze cliënten kunnen leveren.

BEZINNzorg is een compacte en flexibele organisatie. De flexibiliteit en betrokkenheid wordt door de contractpartners van ons verwacht. Men verwacht dat wij zaken oplossen en actief met hen meedenken. Wij hebben contractafspraken gemaakt met de drie noordelijke Zorgkantoren en alle gemeenten in Drenthe, Friesland en Groningen.

BEZINNzorg is transparant in wat zij doet, en communiceert heel direct naar contractpartners en locaties. Hierin wil zij zich nog verder ontwikkelen en gebruik maken van de vele mogelijkheden die hiervoor zijn.

BEZINNzorg anno 2021 is wezenlijk veranderd ten opzichte van de beginjaren. Wij hebben het niet meer alleen over kosten, maar ook over inhoud en service met de zorglocaties. Wij leveren kwaliteit. Ieder vanuit zijn eigen idee en op zijn eigen manier. Hierin zijn wij aan elkaar verbonden, ieder in zijn eigenheid.

Aankomende jaren gaat BEZINNzorg zich onder meer bezighouden met lichtere zorg in combinatie met zogenoemde leer/werktrajecten.

BEZINNzorg ondersteunt de locaties. Wijst hen de weg binnen de wet- en regelgeving van de zorg en betreffende instanties. Eén van de redenen dat wij ons aankomende jaren bezig gaan houden met het ontwikkelen van een systematiek voor alle kwaliteitseisen die door de verschillende contractpartners aan de zorgaanbieders worden opgelegd. Concreet betekent dit, dat er niet tien verschillende kwaliteitssystemen moeten worden ingevuld en bijgehouden, maar slechts één. En dat systeem is gericht op de geleverde zorg. Dit systeem wordt modulair opgebouwd, zodat de locatie voldoet aan de eisen die door bijvoorbeeld Zorgkantoor en gemeente met ons zijn afgesproken. Het moet werkbaar worden en daadwerkelijk van toegevoegde waarde zijn. Hiervoor willen wij ook graag ons intranet gaan inzetten. Een plek waar de locaties hun informatie kunnen ophalen.

BEZINNzorg toetst bij het vooronderzoek en het uitvoeren van de genoemde trajecten uit Onderdeel Drie, onder andere aan de zeven principes van de Governancecode in de zorg.

2. Ontwikkelingen

2.1 Landelijk

Tijdens het schrijven van dit beleid, werd bekend gemaakt dat de minister voornemens is een deel van de jeugdzorg op een andere manier te willen organiseren. Wat de impact hiervan is op de activiteiten van de Kleine Zorgaanbieders en BEZINN is op dit moment nog niet helder.

Ook wordt het Wlz¹ inkoopkader veranderd, wat wellicht invloed heeft op de (financiële) afspraken met de Zorgkantoren.

2.2 Regionaal

Wordt geconcretiseerd in de deelplannen. Wel is inmiddels duidelijk dat sommige Groningse gemeenten voorsorteren op de Regiovisie die nog niet is vastgesteld.

3. Beleidskeuzes

Voor de aankomende drie jaar, 2021 tot 2024, heeft BEZINNZorg een keuze gemaakt voor de ontwikkeling van haar beleid, gebaseerd op de verwachtingen voor aankomende jaren. Hierin is ruimte voor de te veronderstelde ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld gewijzigde wet- en regelgeving.

In deze paragraaf wordt ieder onderdeel verder uitgewerkt. De nummering van de verschillende onderdelen is identiek aan die van de planning in paragraaf 4. De aankomende jaren gaat BEZINNZorg de onderstaande beleidspunten ontwikkelen en uitvoeren:

1. De bekendheid van BEZINNZorg als zorgorganisatie vergroten;
2. Nieuwe organisatiestructuur stichting BEZINNZorg;
3. Modulair Kwaliteitsanalyse systeem, passend bij alle contractpartijen;
4. Anticiperen op de zwaardere zorg die in Noord-Nederland gevraagd (en geleverd) wordt;
5. Heldere en duidelijke communicatie naar locaties en cliënten;
6. Professionaliseren eigen kwaliteitscheck;
7. Duidelijkheid en uitwerken aansprakelijkheid;
8. Doorontwikkelen en implementeren zorgarrangementen met transparante kostprijs.

Onderdeel Eén: De bekendheid van BEZINNZorg als zorgorganisatie vergroten

BEZINNZorg is behoorlijk uniek in de mogelijkheden tot directe afstemming met de locaties. Zij vinden het fijn dat BEZINNZorg altijd bereikbaar is wanneer nodig. Zeker geen '9 tot 5 mentaliteit'. Ook de kleinste locaties hebben het vertrouwen dat ze altijd te woord worden gestaan en hen hulp wordt geboden. Dat vertrouwen werkt naar beide kanten; bij de locaties dat ze altijd kunnen bellen en bij BEZINNZorg dat er 'bij nacht en ontij' niet over onzinnige dingen wordt gebeld.

Niet alleen de locaties ervaren deze korte lijnen. Ook de Zorgkantoren en gemeenten hebben deze ervaring, weten wat ze aan BEZINNZorg hebben en dat zorgt voor goede samenwerking.

¹ Wet langdurige zorg

Locaties

Het is voor locaties niet makkelijk om voor zichzelf afspraken te maken met meerdere gemeenten en bijvoorbeeld één of meerdere Zorgkantoren. Bovendien laten veel gemeenten de uitwerking over aan een grote aanbieder in een soort van onderaannemersconstructie, of worden aanbieders door middel van een aanbesteding geselecteerd en gecontracteerd. Zo zijn er nog tal van tussenvormen bekend.

Meerwaarde in het zorglandschap

De BEZINNZorg-methode heeft zich door de jaren heen bewezen en het is tijd om actief (potentiele) locaties te informeren over de mogelijkheden die BEZINNZorg hen te bieden heeft, de ervaring en de vele contacten.

BEZINNZorg neemt haar verantwoordelijkheid richting de locaties wanneer hun afstand tot de zorg te groot wordt; met andere woorden, wanneer ze niet meer (kunnen) voldoen aan de kwaliteit van de te leveren zorg die door BEZINNZorg is afgesproken. Dit gebeurt in overleg met betreffende zorgaanbieder en de contractpartij(en).

BEZINNZorg hanteert daadwerkelijk korte lijnen, is pragmatisch en werk nagenoeg altijd samen met de locaties aan de juiste zorg op de juiste plaats door de juiste zorgverlener(s).

Onderdeel Twee: Nieuwe organisatiestructuur stichting BEZINNZorg

BEZINNZorg is een vertrouwde organisatie voor zowel de zorglocaties als de stakeholders. Zij heeft de ambitie om (nog meer) als volwaardig gesprekspartner en representant van de zorglocaties gezien te worden. Als stichting heeft BEZINNZorg niet alleen een bestuur, maar ook een raad van toezicht. BEZINNZorg heeft tevens de behoefte aan een adviesgroep.

Onderzoek

Omdat BEZINNZorg een stichting is, heeft zij een ledenverbod. Zij vindt het wel belangrijk om advies van zorgbetrokkenen te krijgen, zoals locaties of cliënten.

Aankomende periode gaan wij onderzoeken op welke wijze wij een dergelijke groep geformeerd kan worden en wat de, al dan niet, juridische status is.

Onderdeel Drie: Modulair Kwaliteitsanalyse systeem, passend bij alle contractpartijen

Wij gaan onze invloed uitoefenen op de FLZ inzake het kwaliteitssysteem. Meer en intensievere inhoudelijke contacten met IGJ. Er worden duidelijke en harde deadlines afgesproken voor omslagpunten in beleid en inzet. Een continue lijn is om gemeenten te helpen laten begrijpen waarom bepaalde cliënten gebaat zijn bij de zorg die door onze locaties geleverd wordt.

Met deze gemeenten gaan we in overleg over de gezamenlijke doelen die wij hebben gesteld en hoe deze passen bij het beleid en de doelstellingen van betreffende gemeenten. Leidend is de vigerende wet- en regelgeving en de (aanvullende) voorwaarden die door de

contractpartijen hierover zijn afgegeven. De afspraken worden gevolgd met behulp van tussentijdse evaluaties en de voortgang gemonitord.

Het voordeel hiervan voor de locaties is dat zij niet telkens bijna dezelfde kwaliteitssystemen moeten invullen voor verschillende organisaties zoals het Zorgkantoor, gemeenten en koepels gehandicaptenzorg. BEZINNZorg gaat hiervoor inzetten op digitale afhandeling en vastlegging.

Onderdeel Vier: Anticiperen op de zwaardere zorg die in Noord-Nederland gevraagd (en geleverd) wordt

Wanneer de door onze locaties (FLZ leden) geleverde zorg, vergeleken wordt met die van de FLZ leden in andere delen van Nederland, dan valt op dat in de drie Noordelijke provincies veel meer vraag is naar zwaardere zorg.² Dit betreft niet alleen de inhoudelijke zorg maar ook het wonen. De kleine locaties bieden maatwerk en de omgeving, veelal ruraal, leent zich ook voor deze zwaardere zorg.

Om de locaties hierin te ondersteunen heeft BEZINNZorg een aantal specialisten aan zich gebonden, zoals bijvoorbeeld orthopedagogen en gedragswetenschappers. Zij kunnen betreffende locaties directe hulp bieden bij bijvoorbeeld een beoordeling en intake van een cliënt. Wij gaan deze ondersteuning de aankomende tijd verder uitbouwen. Extra aandacht ook voor de crisisopvang en zogenoemde 'time-out' plaatsen.

Onderdeel Vijf: Heldere en duidelijke communicatie naar locaties en cliënten

BEZINNZorg communiceert vaak en veel met locaties, maar het kan altijd beter. Wij gaan de aankomende tijd onderzoeken hoe deze communicatie door de zorglocaties wordt ervaren, wat gewenst wordt en wat wij kunnen verbeteren.

Het betreft niet alleen de kwaliteit van de inhoud, maar bijvoorbeeld ook de 'tone of voice'. Communicatie als belangrijk onderdeel van het beleid voor '21-'24.

BEZINNZorg gaat haar achterban hier actief bij betrekken en wil hiervoor een werkgroep instellen. Het doel is niet alleen om de locaties actief te betrekken en zich ook betrokken te laten voelen, maar ook om ervoor te zorgen dat zij de informatie tot zich nemen. Dat mensen aantoonbaar kennisnemen van bijvoorbeeld voor hen belangrijke veranderingen in wet- en regelgeving en (landelijke) ontwikkelingen.

BEZINNZorg gaat proeven doen op wijzen van communiceren. Uitzoeken of locaties zaken van tevoren willen weten en hoe ver van tevoren. Ondernemen zij direct actie of gaan ze (pas) contact zoeken met BEZINNZorg wanneer iets manifest wordt. Ook kijken we naar het effect van meer of op en andere wijze inhoudelijke(r) informatie verstrekken. Nadenken over het al dan niet verplichten van het bijwonen van informatiebijeenkomsten en deze wellicht accrediteren. BEZINNZorg garandeert immers bepaalde zaken aan de contractpartijen, zoals

² Onderzoek J. Kiers, betreffende geleverde zorg door bij FLZ aangesloten leden.

tijdig anticiperen op veranderingen, leveren van de gevraagde en toegezegde zorg, kwaliteit et cetera.

Onderdeel Zes: Professionaliseren en formaliseren eigen kwaliteitscheck

BEZINNZorg geeft de kleine locaties een plaats binnen het zorglandschap en laat de meerwaarde van deze zorg zien. Samen vormen zij de grote contractpartij in de vorm van BEZINNZorg.

BEZINNZorg garandeert minimaal de afgesproken kwaliteit van zorg en monitort deze op betreffende locaties. Bovendien houden wij op die manier de lijntjes kort en kunnen we ook andere zaken bespreken die op dat moment belangrijk zijn zoals continuïteit van de locatie. Onze (unieke) betalingsgarantie van twee maanden voor deze locaties biedt hen zekerheid. Deze garantie is dus van groot belang voor de continuïteit.

Tijdens de werkbezoeken worden de zorglocaties actief bevroegd. Zij worden uitgenodigd hun mening te geven over lopende zaken, de werkwijze van BEZINNZorg en de stand van zaken op gebied van de zorg. Hoe meer fouten of onmogelijkheden er gemeld worden, hoe beter het proces wordt. Fouten melden is dus goed en niets om je voor te schamen. Niets melden, dat is pas een risico! BEZINNZorg ziet deze meldingen als een kans voor het nog beter maken van de zorg.

BEZINNZorg gaat de aankomende jaren actief inzetten op scholing. Alles in eigen huis bieden, bijvoorbeeld in de vorm van arrangementen, gekoppeld aan de kwaliteitsmodules. Dit specifieke opleidingsbeleid maakt het verschil tussen reguliere instellingen en BEZINNZorg en haar locaties.

Onderdeel Zeven: Duidelijkheid en uitwerken aansprakelijkheid

BEZINNZorg maakt jaarlijks afspraken met contractpartijen over de hoeveelheid zorg, de soort zorg en de kwaliteit van de gevraagde zorg. De aansprakelijkheid voor de inhoud en eventuele financiële malversaties van locaties moet verder worden uitgewerkt en onderzocht. Is de huidige wijze houdbaar of moet deze aangepast aan de tijd, wet- en regelgeving.

Onderdeel Acht: Doorontwikkelen en implementeren zorgarrangementen met transparante kostprijs

BEZINNZorg heeft zich vanaf het begin beziggehouden met maken van afspraken met contractpartijen, het plannen van de zorg richting de aangesloten zorgaanbieders en het uitbetalen van de zorg die wordt geleverd. De contractpartijen willen een duidelijkere verdeling van de financieringsstromen.

Er wordt gewerkt aan het realiseren van zogenoemde 'zorgarrangementen'. Deze worden het uitgangspunt voor een evenredige verdeling van de kosten en transparantie zowel richting locaties als contractpartijen.

4. Evaluatie en afronding

Evaluëren en meten starten direct bij het begin, onder het motto *Metten = Weten*. Daarom is in 2021 een zogenaemde 'Nulmeting' gehouden. Hiermee wordt bepaald wat het uitgangspunt is, het gewenste (meetbare) doel en daardoor dus ook in staat zijn te weten wanneer iets is behaald. Uiteindelijk kan hiermee ook worden beoordeeld wanneer iets niet goed is en zelfs wanneer er moet worden besloten tot stoppen. Dit alles om te voorkomen dat er een eindeloos project ontstaat zonder een duidelijk behaald/niet behaald doel en/of eindpunt.

Voorafgaand aan de uitvoering van de beleidspunten wordt, zoals eerder vermeld, voor een aantal onderdelen een nulmeting gehouden. Tevens wordt vastgelegd wanneer en op welke wijze de voortgang wordt bijgehouden en wat de visie en strategische doelen meetbaar maakt, eventuele waarden en streefcijfers.

Overall een heldere afbakening van het geheel en ook duidelijke afspraken over wanneer wat wordt opgeleverd en de communicatie hierover. Tevens aandacht voor het beleidsformat van de Zorgkantoren en gemeenten. Het gaat dan vooral om de gevraagde kwaliteitsplannen.

Per uitgewerkt onderdeel wordt in betreffend plan van aanpak e.e.a. specifieker bijgehouden en via de maandelijkse actielijst gerapporteerd aan het bestuur en de manager van BEZINNZorg.

5. Globale planning

Om wat structuur voor de aankomende jaren te krijgen en inzicht in de werkzaamheden die gedurende de jaren moeten worden ondernomen is een globale planning gemaakt. Deze planning laat de op te leveren (deel)producten zien voor de eerste, voorbereidende, fase. Wanneer alle onderdelen, al dan niet met aanbevolen aanpassingen akkoord zijn, kan de realisatie in gang gezet worden. Hiervoor komt/is per onderdeel een separaat plan van aanpak. De oplevering van het geheel is de einddatum van de periode zoals per onderdeel benoemd.

De planning is aangepast vanwege de verschillende lock-down periodes in verband met het voorkomen van verdere verspreiding van een corona virus, Covid-19. De periode per activiteit is daarom verschoven.

Het werkdocument wordt na de start maandelijks bijgewerkt ter verantwoording aan het bestuur van stichting BEZINNZorg.

Tevens is er een Plan van Aanpak voor de implementatie van de diverse onderdelen uit dit beleidsplan.