

Vraagsturing en keuzevrijheid

Wat is het?

Bij vraagsturing bepaalt de cliënt welke zorg geleverd wordt. De cliënt kan zelf sturen en voert de regie, waardoor hij de zorg verkrijgt die het beste bij zijn specifieke situatie en wensen past.

Eerder was in de zorgsector voornamelijk sprake van aanbodgestuurde diensten. Cliënten zijn mondiger dan vroeger en vragen vaker om keuzevrijheid en maatwerk. Als reactie daarop denken zowel overheid als zorgaanbieders na hoe op diverse terreinen meer rekening kan worden gehouden met de wensen van de klant en hoe ze die klant beter kunnen leren kennen. Bij keuzevrijheid gaat het natuurlijk ook om de eigen keuze voor een zorgaanbieder. Om een goede keuze te maken, kunnen cliënten zorgaanbieders vergelijken op Kiesbeter.nl.

Hoe werkt het?

Vraagsturing kan op verschillende manieren. Het doel is altijd om de cliënt de best passende zorg te geven. Dit kan door de zorg slim te organiseren of geld anders te besteden. Er zijn drie mogelijkheden:

- De overheid houdt bij het reguleren van het aanbod rekening met de vraag van de cliënt.
- Verzekeraars (of andere zaakwaarnemers) kopen zorg in, voeren dit uit, of financieren zorg namens de cliënt. Hierdoor kunnen zij sturen op de wensen van de cliënt.
- De cliënt stuurt zelf. Dat kan bijvoorbeeld via een persoonsgebonden budget (PGB) (zie achtergrondartikel Zelf zorg inkopen).

Waarom is het belangrijk?

Vraagsturing is belangrijk omdat hiermee de wensen van de zorgvrager beter tot hun recht kunnen komen en ze invloed kunnen uitoefenen op de zorg die ze ontvangen. Als de vraag van de cliënt centraal staat, dan kan zorg op maat worden geleverd en wordt in gezamenlijk overleg bepaald wat iemand echt nodig heeft. Zorg op maat, die aansluit op de individuele behoeften van een cliënt, vergt aanpassingen in de manier van werken van een zorgaanbieder maar ook in de financiering en regels van het zorgstelsel. Regels die ook gevolgen kunnen hebben voor de bedrijfsvoering van een zorgaanbieder.

Wie bepaalt het?

Simpel gezegd: wie betaalt, bepaalt. Bij vraagsturing is de vraag van de cliënt bepalend voor welke zorg geleverd wordt. In de praktijk is het systeem van financiering en regels van de zorg daar (nog) niet op ingesteld. De keuzevrijheid van cliënten is op dit moment beperkt. Cliënten kunnen uitsluitend het zorgaanbod kiezen dat de zorgverzekeraar of de gemeente heeft ingekocht en dat nog niet 'vergeven' is (aan een andere cliënt) (zie dossier 'tijd').

Verzekerden willen niet dat 'de zorgverzekeraar bepaalt' naar welke zorgverlener of instelling een patiënt gaat, maar enige vorm van sturing vinden ze wel aanvaardbaar. En Nederlanders willen beter geïnformeerd worden door de zorgverzekeraars over de kwaliteit die zorgverleners bieden. Dit zijn uitkomsten van een peiling die de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) heeft gehouden onder ruim tweeduizend mensen. In die groep zijn chronisch zieken sterk vertegenwoordigd.

Uit de peiling blijkt verder dat meer dan de helft weet dat zorgverzekeraars met aanbieders specifieke afspraken maken over kwaliteit en kosten. Een groot deel van de ondervraagden vindt het goed als verzekeraars geen contract afsluiten met een aanbieder die ondermaatse kwaliteit levert. Gemiddeld gaven de ondervraagden hun zorgverzekeraar een 7,2 als rapportcijfer. Het algemene beeld is daarmee dus ruim voldoende.

Links

- www.kiesbeter.nl
- www.npcf.nl
- www.icv.nl/icvnl/default.asp?id=1&ACT=5&content=17&mnu=1
- www.zorgvoorbeter.nl/begrippen/vraagsturing