

# Zorginkoop voor asielzoekers vraa

Tot 1 januari jl. was Menzis COA Administratie (MCA) verantwoordelijk voor de uitvoering van de Regeling Zorg Asielzoekers (RZA). Het stokje is nu overgedragen aan GZA (dochteronderneming van Arts en Zorg) in opdracht van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) en in samenwerking met zorgverzekeraar DSW onder de naam RMA Healthcare. Wat heeft Menzis MCA bereikt en waar lagen en liggen de uitdagingen?

Menzis MCA is specifiek opgericht om als enige partij in Nederland het contract met het COA uit te voeren. Bep Snelder is manager van de afdeling en was verantwoordelijk voor het uitvoeren van het programma van eisen dat hoorde bij het contract. Momenteel is ze druk doende met de overdracht aan de nieuwe zorginkoper. “We missen het werk verschrikkelijk”, zegt ze. “Het is dynamisch werk. Het leuke was dat we elke keer nieuwe uitdagingen tegenkwamen.”

## Maatwerk

Zorginkoop voor asielzoekers is iets anders dan reguliere zorginkoop. Snelder: “Het betreft alleen gecontracteerde zorg. Zonder contract is het voor een asielzoeker niet mogelijk naar een zorgaanbieder te gaan. Dat kan iemand in de reguliere zorg wel. En zorginkoop voor asielzoekers is vooral maatwerk. Stel een asielzoeker in het AC Ter Apel moet naar een verpleeghuis. Na overleg en afstemming kan het zijn, dat hij in een instelling in Goes geplaatst wordt. Een instelling waarmee we eerder nog geen contract hadden. Asielzoekers hebben vaak geen sociaal netwerk. Dus het maakt minder uit als zij elders in het land terechtkomen. In tegenstelling tot reguliere zorg, zoeken we dus landelijk naar de juiste plek.”

Bep Snelder: “Zorginkoop voor asielzoekers kost meer tijd. Ook omdat zorgaanbieders meer voorinformatie en begeleiding nodig hebben. Niet allen zijn op de hoogte van de financiering: ‘Krijg ik mijn geld wel?’. Soms zijn we

een paar weken bezig om een cliënt te bemiddelen en geplaatst te krijgen. Onbekend maakt onbemind.”

## Praktijk

In het voorbeeld van de asielzoeker uit Ter Apel die in Goes geplaatst wordt, gaat het om individuele zorginkoop. Andere zorg, zoals huisartsenzorg, werd door Menzis MCA collectief bij Menzis GCA ingekocht. “Ging er een nieuw AZC open, dan keken we welke zorg – apotheek, fysiotherapie, verloskunde et cetera – nodig was”, vervolgt Snelder. “Alvorens we met zorgaanbieders het gesprek aangingen, controleerden we altijd of er geen slechte ervaringen mee waren. Of we specifieke eisen stelden? Zeker. Zoals de verplichting altijd met

een tolk te werken. Dat kost dan iets meer tijd per consult.”

## Uitdaging en creativiteit

De afgelopen jaren heeft het team van Snelder ‘geworsteld’ met de schaarste aan tandartsen. “Het bleek erg lastig om mensen voldoende mondzorg te geven. Tandartsen zijn meestal niet bereid om een contract te sluiten. Ze zitten vol en daarnaast leveren ze zorg vanuit de aanvullende verzekering in plaats vanuit de basisverzekering. Dus hebben we gezocht naar creatieve oplossingen in de vorm van mondzorgbussen op locaties.” Ook het zittend ziekenvervoer bleek een uitdaging. “Normaliter als oma ziek is, wordt de buurvrouw of kleinzoon gevraagd om even naar de huisarts te



Denk out of the box en doe het met plezier, dat zijn de tips van Bep Snelder, manager MCA Menzis, hier op de foto met ‘haar’ team (middelste rij, vijfde van links).

# gt om creativiteit

rijden. Maar dat lukt niet bij asielzoekers. Zij zijn aangewezen op zittend ziekenvervoer, oftewel gepland vervoer. Spoedvervoer is uitermate lastig. Dus is het zaak met taxibedrijven goede afspraken te maken over medisch vervoer; wat wordt er van ze verwacht, hoe kunnen wij ondersteuning bieden, hoe kan de kwaliteit omhoog et cetera. Regelmatig zaten we met elkaar hierover in gesprek.”

Creativiteit is het toverwoord. Snelder haalt nog een voorbeeld aan. “In 2015 werd Heumensoord in Nijmegen geopend. Want er was een grote instroom aan asielzoekers. Apothekers werden overspoeld. We hebben toen een *pop-up* apotheek op de locatie zelf geplaatst.” Ze vult aan: “Groei is moeilijk, maar krimp ook. Soms heb je net een aantal zorgaanbieders overtuigd en moet je een paar maanden later zeggen: ‘Sorry, het COA heeft besloten dat de locatie dicht gaat. Er is minder instroom’. Dit betekende vervolgens dat je het team – ingericht op een bepaald aantal asielzoekers – ook moest afbouwen.”

## “Creativiteit

## is het toverwoord”

### Virtueel

Om snel te kunnen schakelen, werkte Snelder nauw samen met het GCA (gezondheidscentrum asielzoekers); de huisartsen, verpleegkundigen en doktersassistenten die op de AZC-locaties werken. “Zij zien wat er wel of niet goed gaat. ‘Dat zit niet in het verzekeringspakket, maar is wel belangrijk om erin op te nemen’.”



De centrale organisatie van GCA bevond zich in Wageningen. De mensen die er werkten, hadden virtueel toegang tot alle dossiers van patiënten. Zowel voor het maken van afspraken, als voor het doorgeven van informatie. Werd er ‘s nachts gebeld, dan konden zij ook in het EPD.

### Aandachtspunten toekomst

Wat kan beter? Snelder: “We waren niet tevreden over de onderlinge samenwerking in de GGZ. Wachtlijsten, het niet uitwisselen van informatie, ontevredenheid over de verwijzingen naar de huisarts en dergelijke. Alle GGZ-gecontracteerde instellingen, maatschappelijk werk en jeugdgezondheidszorg GGD hebben we daarom samengebracht. In een convenant hebben we dertien afspraken over samenwerking uitgewerkt. Het document ligt klaar om geïmplementeerd te worden.”

Naast dit punt van aandacht, noemt

Bep Snelder eHealth. “We kunnen nog veel meer met digitale ontwikkelingen dan we tot nu toe gedaan hebben. Veel meer gericht op het individu.”

Het is de taak aan GZA om dit alles verder op te pakken. *Overall* geeft Snelder nog een paar tips mee. Ten eerste om goede kennis te verwerven over de doelgroep, maar ook: “Laat je niet beperken door wet- en regelgeving. Denk *out of the box* en dan pas in beperkingen. Er kan meer dan je denkt. Je bent de enige die dit beleid uitvoert. Maar vooral: beleef net zoveel plezier aan het werk als wij. Dan komt het allemaal wel goed.” <<

Meer informatie: [www.gzasielzoekers.nl](http://www.gzasielzoekers.nl)

Tekst: Betty Rombout