



---

VRZ Zorginkoop

# Zorginkoopbeleid 2018

Samengesteld op 30 maart 2017

# Algemeen Zorginkoopbeleid 2018

## Inhoud

1.	Inleiding .....	2
2.	Kernwaarden VRZ Zorginkoop.....	2
3.	Algemene uitgangspunten en speerpunten zorginkoopbeleid 2018.....	3
3.1	Algemene uitgangspunten zorginkoopbeleid 2018 .....	3
3.2	Speerpunten zorginkoopbeleid 2018.....	3
3.2.1	Betaalbaarheid.....	3
3.2.2	Klantwens .....	4
3.2.3	Goede uitkomsten van zorg .....	5
3.2.4	Samenwerking .....	5
3.2.5	Transparantie en eenvoud .....	6
3.3	Betrokkenheid verzekerden.....	6
3.4	Diversiteit van verzekerden.....	6
3.5	Informatie aan verzekerden .....	6
4.	Inkoopbeleid per verstrekking.....	7
5.	Planning en praktische informatie.....	7
5.1	Bereikbaarheid .....	7
5.2	VECOZO Zorginkoopportaal.....	7

## 1. Inleiding

Voor u ligt het algemeen zorginkoopbeleid 2018 van de zorgverzekeraars die samenwerken onder de naam VRZ Zorginkoop.

In VRZ Zorginkoop participeren de volgende zorgverzekeraars met hun labels:

- Zorg en Zekerheid; regionale verzekeraar
- Eno zorgverzekeraar; regionale verzekeraar
- ONVZ Zorgverzekeraar; landelijke verzekeraar

Vanaf 2018 voeren Zorg en Zekerheid, Eno zorgverzekeraar en ONVZ een gezamenlijk inkoopbeleid en kopen zij gezamenlijk zorg in. Samen hebben deze zorgverzekeraars in 2017 ruim 1 miljoen verzekerden waarvoor zij de inkoop organiseren. Het inkoopbeleid is verder per verstrekking uitgewerkt. U vindt dit beleid per verstrekking op [www.vrzzorginkoop.nl](http://www.vrzzorginkoop.nl). Hierin is aangegeven hoe wij de zorginkoop van die verstrekking hebben belegd.

Zorg en Zekerheid, Eno zorgverzekeraar en ONVZ zijn allen lid van Zorgverzekeraars Nederland en houden zich aan de gedragscodes die in dit verband zijn afgesproken. De algemene missie van zorgverzekeraars in Nederland is: het realiseren van goede, betaalbare en toegankelijke zorg voor alle verzekerden, gericht op het bevorderen van gezondheid en kwaliteit van leven. Onze kernwaarden sluiten hierop aan. Hieronder lichten wij deze kernwaarden toe.

De missie en visie van de verschillende zorgverzekeraars vindt u op de website van respectievelijk Zorg en Zekerheid, Eno zorgverzekeraar en ONVZ.

## 2. Kernwaarden VRZ Zorginkoop

### ***Keuzevrijheid en zelfstandigheid***

Voor het goed functioneren van het zorgstelsel zijn voldoende zorgverzekeraars nodig. Zo houden we elkaar scherp en garanderen we de best mogelijke zorg voor de beste prijs. Toegankelijk voor iedereen en toegesneden op de menselijke maat. Als uitdagers op de zorgverzekeringsmarkt hechten wij daarom belang aan onze zelfstandigheid. Wij vinden dat er écht wat te kiezen moet blijven.

### ***Dichtbij en persoonlijk betrokken***

Onze zelfstandigheid en omvang maken ons daadkrachtig en wendbaar. Wij staan dicht bij onze verzekerden en voelen ons persoonlijk betrokken bij hun gezondheid. Zij denken en praten met ons mee over de kwaliteit van hún zorg. Dat maakt het mogelijk snel en gericht in te spelen op hun specifieke wensen. Wij worden daarvoor jaarlijks door onze klanten beloond met een hoge klantwaardering en een laag verloop.

### ***Samen met verzekerden en zorgprofessionals***

Wij staan voor kwalitatieve zorg voor iedereen. De prijs is daarbij slechts één criterium. Wij gaan liever met zorgprofessionals én onze verzekerden om de tafel om vraag en aanbod zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Wij gaan niet op de stoel van artsen en andere zorgprofessionals zitten, maar wel met ze in gesprek over wat onze verzekerden van hen verwachten. Zo werken we elk vanuit onze eigen discipline aan kostenbeheersing en kwaliteitsverbetering. Zonder het individu en de menselijke maat uit het oog te verliezen.

### **3. Algemene uitgangspunten en speerpunten zorginkoopbeleid 2018**

In deze paragraaf vindt u de uitgangspunten van ons zorginkoopbeleid en een toelichting op de vijf speerpunten voor 2018.

#### **3.1 Algemene uitgangspunten zorginkoopbeleid 2018**

Als lid van VRZ Zorginkoop hebben wij een verantwoordelijkheid voor het sturen op doelmatige zorg van hoge kwaliteit: de juiste zorg, op de juiste plaats en het juiste moment. Door de vergrijzing en technologische ontwikkelingen zal de zorgvraag blijven stijgen. Het is daarom van groot belang dat de Nederlandse gezondheidszorg voor iedereen betaalbaar blijft, nu en in de toekomst. Bij het opstellen van ons inkoopbeleid en zorgovereenkomsten houden wij rekening met wet- en regelgeving, marktomstandigheden en financiële consequenties voor onze verzekerden, maar ook met de inspanningen die de zorgaanbieder levert. Op basis hiervan doen wij u een passend aanbod. Marktconformiteit is een belangrijke factor bij de financiële afspraken en bepaling van tarieven. Immers, voor onze zorgverzekeraars geldt dat de zorgkosten zich binnen (landelijke) kaders ontwikkelen en dat wij onze concurrentiepositie niet willen verzwakken.

#### **3.2 Speerpunten zorginkoopbeleid 2018**

Voor 2018 hebben wij vijf thema's benoemd die belangrijk zijn voor de inkoop van zorg. Deze thema's zijn van groot belang voor de realisatie van onze doelstellingen en zijn daarom speerpunten in ons inkoopbeleid:

1. Betaalbaarheid
2. Klantwens
3. Goede uitkomsten van zorg
4. Samenwerking
5. Transparantie en eenvoud

Deze speerpunten zijn hierna verder uitgewerkt.

##### **3.2.1 Betaalbaarheid**

Het is onze taak er voor te zorgen dat goede zorg beschikbaar blijft voor mensen die het nodig hebben, nu en in de toekomst. De vraag naar zorg neemt komende jaren toe door de vergrijzing, de technologische ontwikkelingen, kostbare medicatie en de verwachtingen die patiënten koesteren over de kwaliteit van zorgverlening. De zorgkosten groeien nog steeds sterk. We moeten dus goed nadenken over hoe we de beschikbare gelden optimaal inzetten.

We staan voor de uitdaging de optimale balans te vinden tussen vraag en aanbod van zorg. En meer specifiek: de beïnvloeding van de vraag door preventie en zelfmanagement en de beïnvloeding van het aanbod door het vinden van een juist evenwicht tussen professionele zorg en mantelzorg. Bij de professionele zorg ligt de focus op een juiste balans tussen resultaat en prijs van zorg.

Dat vraagt om anders denken, een slimmere werkwijze en innovatie. Onder andere wat betreft de organisatie van zorg, de financiering en technologische vernieuwing. We richten ons daarbij op:

- De vraag.  
Aan de vraagzijde zien we voor de komende jaren een substantieel groeiende, maar vooral ook veranderende zorgvraag. Er is een verandering nodig van incidentgeneeskunde naar levensloopgeneeskunde, vooral door de toename van mensen met een chronische aandoening. Hiermee houden we rekening in onze contractering, door bijvoorbeeld multidisciplinaire afspraken en ketenzorg te stimuleren.
- Het aanbod.  
We maken het verschil door het zorgaanbod slim en effectief te organiseren, waarbij we kijken naar prijs, kwaliteit, doelmatigheid en volume (inclusief rechtmatigheid en gepast gebruik). Uitgangspunten voor het organiseren van het zorgaanbod zijn:
  - o Sturen op de prijs, daar waar deze veel afwijkt van de kostprijs of benchmarkprijs.
  - o Goedkopere zorg waar het kan, duurdere zorg waar het moet.
  - o Sturen op substitutie van zorg.
  - o Kostenbesparende innovaties.
  - o Mogelijkheid tot niet-contracteren bij bovengemiddeld hoge kosten.
  - o Goede afstemming tussen Zvw, Wlz en Wmo.
- Controles.  
De aandacht voor zorgfraude in de samenleving neemt toe. Als zorgverzekeraar moeten wij op gepaste wijze zorg inkopen, fraude en verspilling voorkomen en zorgen voor een correcte en begrijpelijke rekening voor verzekerden. Continu voeren wij controles uit op de zorgdeclaraties. We gaan na of de gecontracteerde zorgaanbieders aan de voorwaarden voldoen en zich hieraan houden. Maar ook of zij de vigerende wet- en regelgeving naleven. Als blijkt dat een contractant niet aan de voorwaarden voldoet of fraudeert of dat de patiëntveiligheid in het geding komt, dan kunnen wij de overeenkomst beëindigen. Bij controles ligt de focus op rechtmatigheid, doelmatigheid en gepast gebruik.

### 3.2.2 Klantwens

Alle verzekerden zijn even belangrijk. Diegenen met een zorgvraag, maar ook de verzekerde zonder zorgvraag die een betaalbare, goede zorgverzekering wil. De wens van onze klanten (zowel de verzekerden met zorg als zonder zorg) is leidend bij de zorginkoop. We kijken dan ook continu naar een goede balans tussen een betaalbare premie en kwalitatief goede zorg. Dat betekent dat we zoeken naar goedkopere zorg zonder dat we inleveren op de kwaliteit.

De relatie tussen de klant, zijn netwerk en de zorgaanbieder staat bij ons centraal. Zorg moet bijdragen aan datgene wat belangrijk is voor de klant. Zoals kwaliteit van leven en zelfredzaamheid. Goede zorg staat niet gelijk aan het overnemen van zorg. We streven naar een optimaal gebruik van de eigen mogelijkheden en het bestaande netwerk van de klant. Zo nodig worden die versterkt. Daarbij ondersteunen we de klant om zijn zelfredzaamheid te vergroten en stimuleren we zelfmanagement. We organiseren de zorg om de klant heen en niet om de verschillende zorgaanbieders. Als er meerdere zorgverleners betrokken zijn bij de zorg, dan streven wij naar zo min mogelijk momenten van overdracht. Van de partijen daaromheen heeft de klant zo min mogelijk last of bemoeienis. Met het oog op betaalbaarheid, kunnen we vanzelfsprekend geen maatwerk beloven. Wel maken wij een zorgvuldige afweging tussen voldoende en volledige keuze in zorgaanbieders voor onze verzekerden.

### 3.2.3 Goede uitkomsten van zorg

Patiëntervaringen spelen een steeds belangrijkere rol in onze relatie met de zorgaanbieder. We vinden het belangrijk om te weten hoe onze klanten de kwaliteit van de zorg ervaren. Daarom vragen we hen om zorgaanbieders te beoordelen.

Patiënten hebben ook recht op een veilige behandeling, op goede zorg en op voortdurende verbetering van de kwaliteit van die zorg. Daarbij is een technisch goede uitvoering van de zorg net zo belangrijk als een juiste bejegening van en goede dienstverlening aan de klant. Naast technische uitkomsten van zorg is ook kwaliteit van leven voor klanten een zeer belangrijke uitkomst van zorg.

De zorgaanbieder bepaalt samen met de klant en diens netwerk de kwaliteit van zorg. Dat betekent dat kwaliteitscriteria en –ontwikkelingen vanuit de beroepsgroep heel belangrijk zijn. De zorgaanbieder heeft de ruimte en het vertrouwen nodig om zijn vak vanuit deze kwaliteitskaders goed te kunnen uitoefenen. Ook opleidingsniveau en ontwikkeling zijn belangrijk. Waar dit relevant is, stellen wij eisen aan het opleidingsniveau van de zorgaanbieder bij de contractering. Wij verwachten van een zorgaanbieder dat hij gebruikmaakt van bestaande kennis en kunde, wetenschappelijk bewezen praktijken en ervaringen van collega's. Dit vraagt om continue ontwikkeling van de zorgaanbieder en diens vakgebied. Ook vraagt de zorgaanbieder zelf actief om toetsing, onder andere door formele instanties, cliënten en collega-instellingen.

We maken een omslag van proces naar uitkomst. De uitkomst telt. Uitkomsten van zorg (inclusief de ervaren bejegening) zijn belangrijker dan het proces. Uitkomsten van de gehele keten zijn weer belangrijker dan de uitkomsten van een individuele schakel. De focus ligt op uitkomstindicatoren. Als die er niet zijn hanteren we procesindicatoren.

Wij vinden openheid over visie op zorg, behaalde resultaten en niet te vergeten klanttevredenheid, vanzelfsprekend. Inzicht in de kwaliteit van zorg is niet alleen voor ons belangrijk, maar ook voor patiënten en zorgaanbieders. Patiënten kunnen daarmee een goede keuze maken voor hun zorg(aanbieder). Zorgaanbieders kunnen zich spiegelen en zo nodig verbeteren. Wij hebben informatie over de kwaliteit van zorg nodig om afspraken te kunnen maken met zorgaanbieders. Zo kunnen wij de beste zorg voor onze verzekerden inkopen én de verzekerden hierover beter adviseren. We werken er hard aan om informatie over de kwaliteit van de zorg in beeld te krijgen en toegankelijk te maken. Hiervoor werken we samen met andere zorgverzekeraars, zorgaanbieders en patiëntenorganisaties.

Zorgaanbieders kunnen kwaliteit van zorg op verschillende manieren in beeld brengen. Ten eerste kwaliteitsinformatie op patiëntniveau (over de mate van klantgerichtheid en over uitkomsten van zorg vanuit het perspectief van de patiënt). Ten tweede kwaliteitsinformatie op klinisch niveau (over de uitkomsten van zorg vanuit het perspectief van de arts). Ten derde kwaliteitsinformatie op systeemniveau (over kosten en doelmatige zorg).

Zorg en Zekerheid, Eno zorgverzekeraar en ONVZ contracteren alleen zorg die voldoet aan de landelijke kwaliteitsnormen. Zorgaanbieders die niet aan de richtlijnen en minimale normen van de betreffende beroepsgroep voldoen, bieden we geen overeenkomst aan.

### 3.2.4 Samenwerking

Zorg wordt steeds complexer en meer gespecialiseerd. Samenwerken wordt steeds belangrijker, op alle niveaus. Wij stimuleren keten- en netwerkafspraken om de zorg te verbeteren. Zodat de klant

weet wie de regie, verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft en wie welke taken uitvoert. Samenwerken is ook essentieel voor kwalitatief goede en betaalbare zorg. Samenwerken mag echter geen doel op zich zijn, maar moet aantoonbaar meerwaarde hebben.

De zorgketen is een belangrijk middel in de samenwerking om de zorg te verbeteren. Zorgaanbieders rondom specifieke aandoeningen zoals dementie of CVA maken afspraken over kennis, kunde en aanbod van zorg. Belangrijk is dat daarbij alle relevante partijen meedoen. De klant mag geen last hebben van eventuele schotten in de zorg. We streven dan ook naar partnership met in iedere geval de regionale stakeholders. Het doel is de zorg voor onze verzekerden te optimaliseren, in gezamenlijkheid en met wederzijds commitment.

### **3.2.5 Transparantie en eenvoud**

Om zorgaanbieders de gelegenheid te geven zich goed op de contractering voor te bereiden, publiceren wij uiterlijk 1 april 2017 ons zorginkoopbeleid 2018. Ook hanteren we de Good Contracting Practices van de Nederlandse Zorgautoriteit.

Contracteren is geen doel op zich. We proberen voortdurend het proces rondom contracteren te vereenvoudigen. Zo onderzoeken we de mogelijkheden van digitaal contracteren en het aangaan van meerjarenafspraken. Verder maken we zoveel mogelijk gebruik van onze eigen gegevens. We vragen van zorgaanbieders alleen informatie als die noodzakelijk is en we er daadwerkelijk iets mee doen. Op deze wijze dragen we bij aan vermindering van de administratieve lasten.

### **3.3 Betrokkenheid verzekerden**

Zorg en Zekerheid, Eno zorgverzekeraar en ONVZ willen toegankelijk zijn voor verzekerden. We vragen input voor ons beleid om gezamenlijk een betaalbaar, passend en zo effectief mogelijk zorgaanbod te realiseren. Buiten de algemeen georganiseerde bijeenkomsten voor verzekerden, betrekken we hen ook specifiek bij de zorginkoop.

### **3.4 Diversiteit van verzekerden**

In onze overeenkomsten is opgenomen dat de zorgaanbieder rekening moet houden met de levensbeschouwelijke overtuiging, culturele achtergrond en godsdienstige gezindheid van de verzekerde. De zorgaanbieder respecteert de patiënt en heeft aandacht voor hem of haar als individu. Ook tijdens een behandeling moet de patiënt de mogelijkheid hebben een godsdienst of levensovertuiging te beleven. Bijvoorbeeld door het dragen van een keppeltje of hoofddoek of door te bidden voor het eten. Of door bij de zorg met verblijf bij de voeding rekening te houden met de godsdienst of levensovertuiging van de patiënt.

### **3.5 Informatie aan verzekerden**

Welke zorgaanbieders gecontracteerd zijn voor het nieuwe jaar is vooral van belang voor zorgverzekeringen waarbij de vergoeding van zorg mede afhankelijk is van de vraag of een zorgaanbieder is gecontracteerd. De individuele zorgverzekeraars informeren de betreffende verzekerden uiterlijk 19 november 2017 hierover.

## 4. Inkoopbeleid per verstrekking

Om inzichtelijk te maken wat zorgaanbieders (bestaande en nieuwe) en verzekerden van onze inkoopactiviteiten kunnen verwachten, hebben we per verstrekking een inkoopbeleid opgesteld. Dit inkoopbeleid voldoet aan de eisen die daaraan door de Nederlandse Zorgautoriteit worden gesteld. De verschillende inkoopbeleidstukken zijn te vinden op [www.vrzzorginkoop.nl](http://www.vrzzorginkoop.nl).

## 5. Planning en praktische informatie

Wij bieden onze overeenkomsten tijdig aan, zodat u als zorgaanbieder voldoende tijd hebt om te reageren. Onze planning voor het komend inkoopjaar ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

Periode	Inkoopactiviteit
1 april	Publicatie inkoopbeleid op hoofdlijnen, op <a href="http://www.vrzzorginkoop.nl">www.vrzzorginkoop.nl</a> .
Vanaf 1 juni	Start inkoopgesprekken maatwerkcontracten (MSZ, GGZ, Extramurale zorg zintuiglijk gehandicapten, wijkverpleging, Hulpmiddelen, Farmacie).
1 juli	Eventuele aanvullende publicaties op basis van uitwerking inkoopbeleid of wet- en regelgeving, op <a href="http://www.vrzzorginkoop.nl">www.vrzzorginkoop.nl</a> .
Eind augustus	Openstelling VECOZO zorginkoopportaal.
1 november	Afronding contractering 2018.
19 november	Voor de zorgverzekeringen waarbij de vergoeding van zorg mede afhankelijk is van de vraag of een zorgaanbieder is gecontracteerd, informeren de betreffende individuele zorgverzekeraars de verzekerden uiterlijk 19 november 2017 over welke zorgaanbieders gecontracteerd zijn voor het nieuwe jaar door middel van de 'zorgzoeker' op hun eigen website.

### 5.1 Bereikbaarheid

Voor de contactgegevens verwijzen wij naar het inkoopbeleid per verstrekking.

### 5.2 VECOZO Zorginkoopportaal

Zorg en Zekerheid, Eno zorgverzekeraar en ONVZ maken voor verschillende zorginkooptrajecten in 2018 gebruik van het Zorginkoopportaal van VECOZO. Dit portaal biedt zorgaanbieders en zorgverzekeraars uitgebreide digitale ondersteuning bij de totstandkoming van contractafspraken; vanaf de aanvraag voor een contract tot de digitale ondertekening. Met het Zorginkoopportaal streeft VECOZO naar uniformiteit binnen de zorginkoop en administratieve lastenverlichting voor de betrokken zorgpartijen.

Meer informatie over het Zorginkoopportaal vindt u via:

<https://www.VECOZO.nl/diensten/zorginkoopportaal/kennisbank.aspx>



### ***Wat moet u regelen met VECOZO?***

Voor toegang tot het Zorginkoopportaal van VECOZO heeft u een geldig persoonlijk certificaat nodig dat voorzien is van de juiste autorisatie. Op de website van VECOZO vindt u alle informatie hierover. Ga naar <https://www.VECOZO.nl/zorginkoopportaal/voorbereiden/>.

U vindt op deze pagina ook de actuele doorlooptijden van aanvragen voor het Zorginkoopportaal. Deze tijden kunnen tijdens piekperiodes oplopen. Houd hiermee rekening en dien uw aanvragen op tijd in. Heeft u nog vragen over de werking van het Zorginkoopportaal? Kijk dan op de website van VECOZO bij de 'Veelgestelde vragen' via <https://www.VECOZO.nl/zorginkoopportaal/faq/> of neem contact op met afdeling Support & Administratie van VECOZO.

### ***Disclaimer***

Dit zorginkoopbeleid is opgesteld met inachtneming van de thans bekende wettelijke, beleids- en financiële kaders. Zorg en Zekerheid, Eno zorgverzekeraar en ONVZ behouden zich uitdrukkelijk het recht voor om het zorginkoopbeleid alsmede de bijbehorende zorginkoopprocedure op enig moment aan te passen wegens gewijzigde of nog te wijzigen wet- en regelgeving (beleidswijzigingen daarbij inbegrepen) alsook gewijzigde of nog te wijzigen financiële kaders. Zij behouden zich eveneens het recht voor om het zorginkoopbeleid verder aan te vullen en/of te verduidelijken.