

Inkoopbeleid **Hulpmiddelen** **2020**



Met hart voor zinnige zorg

Inhoud

1. Inkoopbeleid 2020	3	4. Betrokkenheid van klanten en zorgaanbieders	16
Zorginkoop VGZ: samen werken aan zinnige zorg	4	Informatiebronnen	17
Ervaringen inzichtelijk	5	Ledenraad	17
Meer tijd en aandacht voor de patiënt	5		
Actuele thema's	6	5. Bijlage	18
Samenwerken en van elkaar leren	6	Wijzigingen inkoopplan 2020 t.o.v. inkoopplan 2019	19
Onze visie op Hulpmiddelen	6		
2. Toelichting op onze criteria	7		
Minimumnormen	8		
Good practices	10		
3. Proces zorginkoop	11		
Tijdspad	12		
Bereikbaarheid	14		
Nieuwe aanbieders	14		
Diversiteitsbeleid	14		
Misbruik & Oneigenlijk gebruik en Gepast gebruik (MOG)	14		
Wel of geen contract	15		
Vorbehoud wegens wets- en beleidswijzigingen	15		
Beleidswijziging, en dan?	15		
Algemene Voorwaarden Zorginkoop	15		

1. Inkoopbeleid 2020

De Nederlandse gezondheidszorg is van topniveau. Tegelijkertijd spelen er grote vraagstukken als het gaat over de toekomst. Gezondheidszorg staat dan ook hoog op de agenda van Nederlanders; er zijn zorgen over de betaalbaarheid, de toegankelijkheid en de houdbaarheid van de zorg op de lange termijn. Het aandeel van de zorgkosten op de rijksbegroting stijgt en Nederlandse burgers zijn bezorgd over de steeds verder stijgende zorgpremie. Daarnaast is er een groeiend tekort aan personeel in allerlei sectoren met een groot publiek belang. Tot nu toe slagen we er in Nederland in om het niveau van de zorg op peil te houden. Ook de zorgkosten stijgen relatief minder hard dan in buurlanden. Gezien de vergrijzing, technologische vernieuwingen en het groeiend tekort aan zorgprofessionals is het niet vanzelfsprekend dat dat zo blijft.



.....
**Zinnige zorg,
op de juiste plek**
.....

We zien het als onze verantwoordelijkheid en taak om de stijgende zorgkosten en het oplopende personeelstekort het hoofd te bieden. We doen dat samen met aanbieders en patiënten. Zo zorgen we ervoor dat de zorg ook op langere termijn toegankelijk blijft, zodat iedereen de zorg kan krijgen die nodig is.

Zorginkoop VGZ: samen werken aan zinnige zorg

Wij geloven dat het mogelijk is om de zorg met een gezamenlijke inspanning nog meer patiëntgericht en passend te maken en tegelijkertijd de betaalbaarheid te garanderen. Zorgprofessionals laten ons dit ook zien. Er is een gezamenlijke beweging op gang gekomen die de zorg beter én betaalbaarder maakt. Samen streven we naar zorg die beter is voor de patiënt, tegen lagere maatschappelijke kosten, mede dankzij en altijd samen met zorgaanbieders. We noemen dat zinnige zorg. Concreet betekent dat; de juiste, gepaste zorg door de juiste zorgverlener, op de juiste manier. Een denkwijze die ook in de politiek op een breed draagvlak kan rekenen. Maar het is vooral ook een werkwijze waar zorgprofessionals om vragen, omdat zij nog te vaak belemmeringen of verkeerde prikkels ervaren. Terwijl zij als geen ander weten wat goede en gepaste zorg is.

Onze visie op zinnige zorg begint en eindigt dus bij zorgprofessionals én de meerwaarde voor patiënten die ze kunnen realiseren. Onze alliantiepartners - zoals bijvoorbeeld Bernhoven en Rivas - bewijzen dat het mogelijk is om betere zorg voor de patiënt te combineren met lagere kosten. Onze alliantiepartners ontwikkelen het gedachtegoed van zinnige zorg en denken op diverse niveaus met ons en met elkaar mee over de manier waarop we de transformatie mede vorm kunnen geven.

Good practices in de praktijk

Samen met zorgaanbieders, belangenorganisaties, patiënten en verzekeren zijn we continu op zoek naar voorbeelden van zinnige zorg. Zo zien we jaarlijks heel veel initiatieven die de kwaliteit van zorg voor patiënten verbeteren en tegelijkertijd de kosten van behandelingen verlagen. Inmiddels zijn er al honderden good practices die aantoonbaar leiden tot zinnige zorg.

Good practices en zorginkoop

Via onze zorginkoop stimuleren we dat andere zorgverleners en instellingen good practices van zinnige zorg overnemen. Door brede implementatie van vernieuwende werkwijzen en concepten kunnen steeds meer mensen profiteren van zinnige zorg. Wij spannen ons dan ook maximaal in om de initiatieven breder te verspreiden. Dat doen we onder meer door comfort te bieden aan

aanbieders die met good practices van zinnige zorg aan de slag willen. Bij een aantal specifieke zorgsoorten faciliteren we dat bijvoorbeeld door afwijkende volume- en prijsafspraken of meerjarenovereenkomsten.

Alliantienetwerk Zinnige Zorg

Het Alliantienetwerk Zinnige Zorg bestaat inmiddels uit twaalf ziekenhuizen, drie GGZ-instellingen en een instelling voor verpleging en verzorging. Samen met hen geven we de beweging van zinnige zorg vorm. Zij laten zien dat het kán: de patiënttevredenheid stijgt, artsen hebben meer plezier in hun werk en het volume van zorg in de tweede lijn daalt.

“We willen de zorg op een passende en doeltreffende manier organiseren. Waar nodig in netwerken en buiten de muren van het ziekenhuis. Dit vraagt een verandering in ons gedrag die met ons programma Kwaliteit Als Medicijn is ingezet. We mogen met recht trots zijn op het Beatrixziekenhuis en Rivas.”, Robert Chabot, voorzitter vereniging medische staf.

Lees meer over het Alliantienetwerk Zinnige Zorg op onze [website](#).

Onze inkopers bespreken de bestaande good practices graag met u. Daarbij gaan ze ook met u in gesprek over uw prestaties in relatie tot die van andere zorgaanbieders. Zo kunnen we van elkaar leren en samen werken aan goede en doelmatige zorg.

Heeft u zelf een voorbeeld van zinnige zorg?

Wij zijn altijd op zoek naar nieuwe initiatieven. Is er een initiatief in uw organisatie waarmee u de zorg voor uw patiënten verbetert tegen lagere kosten? Dan nodigen we u uit om contact op te nemen met uw inkoopteam bij Coöperatie VGZ.

U kunt uw goede voorbeelden ook online met ons delen via het [Zinnige Zorg Loket](#)

Overige inkoopinstrumenten

De zoektocht naar voorbeelden van zinnige zorg is nog niet overal echt op gang gekomen. In sommige zorgsoorten is de kwaliteit moeilijk meetbaar of transparant te maken, of zijn er binnen de beroepsgroep nog geen eenduidige normen of kaders. Daarnaast pleiten we, mede op aandringen van zorgprofessionals die wijzen op achterhaalde of starre normen, voor een meer patiëntgerichte manier van kijken: niet alles wat kan, is ook goed voor de patiënt. We dringen er daarom actief op aan dat ervaringen uit good practices worden

gebruikt om bestaande normen kritisch tegen het licht te houden.

Samen met zorgprofessionals, patiënten en hun organisaties willen we werken aan het vinden en uitwerken van goed onderbouwde voorbeelden van zinnige zorg voor zoveel mogelijk zorgsoorten.

Naast good practices kijken we naar de doelmatigheid, arbeidsproductiviteit en efficiency in de zorg. Ook op dat terrein kunnen zorgaanbieders van elkaar leren. We werken daarom bijvoorbeeld met benchmarks, gedifferentieerde tarieven of selectieve inkoop, plus het geven van spiegelinformatie. Daarnaast kijken we naar patiëntervaringen, nabijheid van zorg en samenhang tussen het aanbod in de eerste en tweede lijn en het sociaal domein.

Ervaringen inzichtelijk

We stimuleren aanbieders en patiënten - onder meer via Zorgkaart Nederland - om hun ervaringen inzichtelijk te maken. We zoeken steeds vaker de dialoog met verschillende zorgprofessionals om te horen wat er leeft, wat er beter kan in communicatie of procedures, en hoe ze aankijken tegen de ontwikkelingen in hun vak. De komende tijd zoeken we hierover actief het gesprek. Ook op dit terrein zijn ideeën van zorgaanbieders van harte welkom.

Meer tijd en aandacht voor de patiënt

Patiënten krijgen bij voorkeur zelf de regie over hun gezondheid, zowel binnen de zorg als in het sociale domein. Talloze voorbeelden uit de praktijk onderstrepen het belang van samen beslissen en een sterke positie van de patiënt. Wanneer er voldoende tijd en aandacht is, kunnen zorgverleners patiënten actief betrekken bij de diagnose en behandeling. Patiënten kunnen dan vaker bewust kiezen voor zorg die past bij de wijze waarop zij hun leven willen invullen. Daarom werken we nauw samen met verschillende patiënten- en belangenverenigingen. We doen dit in samenspraak met de Patiëntenfederatie Nederland, MIND en LederIn. In een aantal gevallen, heel specifiek voor patiëntengroepen of zorg-

Diabetesvereniging Nederland:

“Het afgelopen jaar werkten we nauw samen met VGZ. Samen is gekeken hoe we diabetes-patiënten de juiste zorg kunnen leveren. Wat hebben ze nodig? Een voorbeeld daarvan is de Freestyle Libre, een pijnloze 1-seconde scan om het bloed te meten. Door onze gezamenlijke inspanning wordt dit hulpmiddel nu vergoed voor verzekerden onder de 18 jaar”.

soorten, werken we samen aan de ontwikkeling van collectieve aanvullende verzekeringen. Bijvoorbeeld in cocreatie met inwoners van Rotterdam en leden van Diabetesvereniging Nederland en ReumaNL.

Actuele thema's

Input van zorgverleners, patiënten en patiëntenverenigingen vormt de basis voor zinnige zorg. Daarnaast houden we in ons beleid voor 2020 rekening met een aantal relevante ontwikkelingen:

- **Samenwerking in het sociale domein**

We vinden het belangrijk om ons beleid voor de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz) zo in te vullen dat ouderen beter en langer zelfstandig (thuis) kunnen leven. Daarom is versterking van de rol van het sociale domein van groot belang. In het komende jaar zoeken we met een aantal gemeenten bij wijze van experiment naar de beste interventies. Die kunnen we daarna ook elders inzetten. We gaan gericht op zoek naar veelbelovende projecten waarin we met zorgverleners kunnen samenwerken om de zorg beter te maken. Het uitgangspunt daarbij is integrale, op de patiënt gerichte zorg, waar nodig over de grenzen van de Zvw, Wlz en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) heen.

- **Terugdringen administratieve lasten**

Een ander actueel thema waarop wij met zorgaanbieders, andere zorgverzekeraars en toezichthouders willen samenwerken, is het terugdringen van administratieve lasten. Door processen soepeler te laten verlopen en onnodige administratieve last te verminderen, kunnen we onze verzekerden beter en sneller helpen en krijgen zorgprofessionals meer ruimte voor hun patiënten. Er is op dit terrein al veel verbeterd, maar er is meer nodig om de werkdruk in de zorg te verminderen.

- **Integrale, soms regionale aanpak**

Waar dat door actuele of voorspelde knelpunten nuttig en nodig is, stimuleren we het maken van regionaal beleid. Het combineren en inzichtelijk maken van data uit verschillende bronnen kan daarbij helpen. Op basis van een feitelijk beeld per regio geven we richting aan gezamenlijke regionale inspanningen, bijvoorbeeld bij de aanpak van wachttijden, hiaten in het zorgaanbod of tekort aan personeel.

Samenwerken en van elkaar leren

Werken aan zinnige zorg doen én kunnen we bij Coöperatie VGZ nooit alleen. Wij werken samen met zorgaanbieders en patiënten aan goede en betaalbare zorg, nu en in de toekomst. Samen de zorg verbeteren kan alleen vanuit de bereidheid

om van elkaar te leren, en door elkaar te blijven uitdagen. Dat geldt over de hele linie, van de curatieve zorg tot het sociale domein en van de eerste lijn tot de specialistische gezondheidszorg.

Ook in 2020 gaan we deze uitdaging graag aan, samen met u. Wij geloven dat het kan, dat we samen de zorg goed, duurzaam toegankelijk en betaalbaar kunnen houden. Doet u mee?

Onze visie op Hulpmiddelen

Bij VGZ organiseren we hulpmiddelenzorg voor al onze klanten die daar vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) recht op hebben. We spannen ons ervoor in dat iedereen kan rekenen op adequate hulpmiddelen die passen bij de eigen situatie. We letten daarbij op medische kwaliteit, klantervaring en betaalbaarheid van de hulpmiddelen. Hulpmiddelen moeten tenminste voldoen aan de minimale veiligheidseisen en voldoende effectief zijn voor onze klanten. Daarnaast zijn de kosten van het hulpmiddel natuurlijk van groot belang. Samen met klanten, zorgaanbieders en leveranciers zoeken we naar de best passende hulpmiddelenzorg voor onze klanten, tegen een reële prijs.

2. Toelichting op onze criteria

VGZ zet in op zinnige zorg via good practices



Minimumnormen

In onze inkoopgesprekken en onze inkoopprocedures letten wij op de kwaliteit van hulpmiddelen, maar we moeten ook letten op de prijzen. Ons streven is een reële prijs voor een goed hulpmiddel. Hiermee dragen wij bij aan de maatschappelijke uitdaging om de zorg betaalbaar te houden. Voor onze klanten is het belangrijk dat zij goed worden geholpen en dat het hulpmiddel ook daadwerkelijk helpt in hun situatie.

Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat hulpmiddelen het ook goed blijven doen. Vandaar dat wij bij onze inkoop inzetten op redelijke garantietermijnen. Binnen deze termijnen moet een leverancier het desbetreffende hulpmiddel kosteloos vervangen of repareren.

Daarnaast hanteren wij kwaliteitseisen, waaraan minimaal moet worden voldaan, waarbij we zoveel mogelijk aansluiten bij bestaande normen. Dit zijn wettelijke eisen of normen die (een groot deel van) het veld onderschrijft. Voorbeelden hiervan zijn de CE-markering, ISO-certificering en SEMH-erkenning. Daarnaast wordt uitgegaan van richtlijnen en protocollen zoals die in het Landelijk Register Kwaliteit van Zorginstituut NL zijn opgenomen, bijvoorbeeld de modules Continentiezorg, Stomazorg en Diabeteszorg. Voor de hulpmiddelenzorg die we per 2020 inkopen gelden de volgende specifieke minimumeisen om voor een overeenkomst in aanmerking te komen:

	Kwaliteitseisen
Hulpmiddelen bij Diabetes	<ul style="list-style-type: none"> - Beschikken over S.E.M.H.-erkenning voor verzorgingsmiddelen, DISW-d. De zorgaanbieder heeft minimaal één daartoe opgeleide, gediplomeerde en BIG-geregistreerde diabetesverpleegkundige in dienst, of zo veel meer als noodzakelijk om de zorgovereenkomst uit te kunnen voeren; - Hanteert het Generiek Kwaliteitskader Hulpmiddelenzorg waaronder de module Diabetes (VWS, 2017); - Landelijk kunnen leveren.
Verbandmateriaal	<ul style="list-style-type: none"> - Beschikken over S.E.M.H.-erkenning voor verzorgingsmiddelen, DISW-w. De zorgaanbieder heeft minimaal één daartoe opgeleide, gediplomeerde en BIG-geregistreerde verpleegkundige in dienst, of zo veel meer als noodzakelijk om de zorgovereenkomst uit te kunnen voeren; - Landelijk kunnen leveren.
Therapeutisch Elastische Kousen	<ul style="list-style-type: none"> - Beschikken over S.E.M.H.-erkenning voor TEK. De zorgaanbieder heeft minimaal één daartoe opgeleide, gediplomeerde zorgdeskundige in dienst, of zo veel meer als noodzakelijk om de zorgovereenkomst uit te kunnen voeren; - De zorgaanbieder heeft de Sofob, de cursus "Consulent therapeutisch elastische kousen" van de DHTA, "Consulent ambulante compressietherapie Therapeutische Elastische Kousen" van Nova Mundo of een daaraan gelijk te stellen opleiding met succes afgerond; - Voor bovenste extremiteiten geldt aanvullend: de zorgaanbieder heeft ten minste een diploma voor elastische kousen van de SOFOB behaald voor 2002, of de nascholing/module Armen en handen gevolgd, of is geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie, deelregister Oedeemtherapie, of is geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici als huidtherapeut; - Landelijk kunnen leveren.
Verpleeghulpmiddelen & Inrichting en Mobiliteit	<ul style="list-style-type: none"> - De indiceerder(s) van de zorgaanbieder die zich bezighoudt met de huisbezoeken en/of coördinatorfunctie van de indiceerder(s) beschikt minimaal over een opleiding als verpleegkundige, of als ergotherapeut, of als bewegingstechnoloog of als fysiotherapeut en is als zodanig ingeschreven in het BIG register; - Beschikken over ISO-certificaat 13485 uitgegeven door een door de Raad voor Accreditatie (RvA) geaccrediteerde instantie; - Beschikken over een ISO 9001:2008 of ISO 9001:2015 certificaat die is uitgegeven door een door de Raad voor Accreditatie (RvA) geaccrediteerde instantie; - Landelijk kunnen leveren.
Orthesen	<ul style="list-style-type: none"> - Beschikken over S.E.M.H.-erkenning Orthopedisch Instrument Makerij (OIM) De orthesen worden aangemeten en verstrekt door medewerkers met één van de volgende diploma's: orthopedisch instrumentmaker of orthopedisch technoloog van de Stichting BEMETEL, SOM, SVGB, Dutch Health Tec Academy, Fontys; - De zorgaanbieder biedt zorg conform de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg (Nictiz, 2009), het Generiek Kwaliteitskader Hulpmiddelenzorg en de Basisrichtlijn voor Functiegerichte Aanspraak hulpmiddelen (RiFA) (CG-Raad, 2010) waarop het Generiek Kwaliteitskader Hulpmiddelenzorg is gebaseerd.

	Kwaliteitseisen
Beenprothesen	<ul style="list-style-type: none"> - Beschikken over S.E.M.H.-erkenning Orthopedisch Instrument Makerij (OIM) De zorgaanbieder heeft minimaal 5 fte medewerkers in dienst, met aantoonbare ervaring in het aanmeten en verstrekken van de beenprothesen, die in het bezit zijn van een van de volgende diploma's: orthopedisch instrumentmaker van de Stichting BEMETEL, SOM, SVGB, of het diploma Adviseur Gezondheidstechnische Voorzieningen: Orthopedisch technicus van de DHTA of het diploma orthopedisch technoloog, richting orthopedische technologie van de Fontys Paramedische Hogeschool en Katholieke Hogeschool Kempen; - De zorgaanbieder biedt zorg conform de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg (Nictiz, 2009), het Generiek Kwaliteitskader Hulpmiddelenzorg en de Basisrichtlijn voor Functiegerichte Aanspraak hulpmiddelen (RiFA) (CG-Raad, 2010) waarop het Generiek Kwaliteitskader Hulpmiddelenzorg is gebaseerd; - Werkt conform PPP protocol en AAK addendum; - Werkt in een multidisciplinair team, te weten met op iedere locatie waar beenprothesen worden aangemeten minimaal 1 orthopedisch chirurg of revalidatiearts, 1 fysiotherapeut, 1 ergotherapeut, 2 orthopedisch instrumentmakers/adviseurs en een psycholoog om de benodigde zorg te bieden; - Op iedere locatie zijn er technische voorzieningen en expertise aanwezig voor het uitvoeren van gangbeeldanalyse. Deze gangbeeldanalyse bestaat uit statische en dynamische opnames.
Voetorthesen	<ul style="list-style-type: none"> - Beschikken over S.E.M.H.-erkenning Orthopedische Schoentechnische Bedrijven (OSB). De voetorthesen worden aangemeten en verstrekt door medewerkers met een van de volgende diploma's: vakbekwaam orthopedisch schoentechnicus of orthopedisch technoloog van de Stichting SOM, SVGB, Dutch Health Tec Academy, Fontys, of diploma's die daaraan gelijkwaardig zijn; - De zorgaanbieder biedt zorg conform de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg (Nictiz, 2009), het Generiek Kwaliteitskader Hulpmiddelenzorg en de Basisrichtlijn voor Functiegerichte Aanspraak hulpmiddelen (RiFA) (CG-Raad, 2010) waarop het Generiek Kwaliteitskader Hulpmiddelenzorg is gebaseerd; - Maakt gebruik van het (meest recente) Voet- Schoen Protocol (VSP).
Hulphonden, Blindegeleidehonden en Signaalhonden	<ul style="list-style-type: none"> - Hulphonden en Signaalhonden: de zorgaanbieder is lid van Assistance Dogs Europe (ADEu) / Assistance Dogs International (ADI) en werkt volgens de geldende richtlijnen (o.a. van training en nazorg) die door deze organisatie zijn voorgeschreven; - Blindegeleidehonden: de zorgaanbieder is lid van de International Guide Dog Federation (IGDF) en werkt volgens de geldende richtlijnen (o.a. van training en nazorg) die door deze organisatie zijn voorgeschreven; - Landelijk kunnen leveren.
Slijmuitzuigapparatuur	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgaanbieder heeft minimaal één (maar zoveel als noodzakelijk om uitvoering te kunnen geven aan de verplichtingen voortkomend uit de zorgovereenkomst) BIG-geregistreerde verpleegkundige in dienst die gespecialiseerd en/of opgeleid is in ademhalings-gerelateerde aandoeningen en de toepassing van slijmuitzuigapparatuur; - Landelijk kunnen leveren.



	Kwaliteitseisen
Voedingszorg	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgaanbieder heeft minimaal 1 diëtist beschikbaar; - De zorgaanbieder heeft minimaal 1 BIG-geregistreeerde verpleegkundige in dienst die gespecialiseerd is in voedingszorg; - Landelijk kunnen leveren.
Soloapparatuur	<ul style="list-style-type: none"> - Landelijk kunnen leveren.
Low vision	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgaanbieder maakt gebruik van de diensten van een optometrist bij het beoordelen en het toewijzen van hulpmiddelen ter correctie van stoornissen in de visuele functie van het oog en van aan het oog verwante structuren; - Landelijk kunnen leveren.
Compressieapparatuur	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgaanbieder heeft minimaal één BIG-geregistreeerde verpleegkundige in dienst. - Alle in te zetten hulpmiddelen hebben minimaal een CE-markering en voldoen aan de essentiële eisen van de richtlijn Medische hulpmiddelen 93/42/EEG. - Landelijk kunnen leveren.

Good practices

Om de zorg op de langere termijn betaalbaar te houden, zetten we bij VGZ in op zinnige zorg via good practices. Soms is dat zorgvernieuwing, soms is dat een al bestaande werkwijze die navolging verdient. De criteria voor een good practice zijn de volgende:

- vernieuwende methode, techniek, handwijze, procedure, samenwerking of technologische ontwikkeling;
- betere zorg tegen lagere kosten;
- mede dankzij en altijd samen met zorgaanbieders;
- de zorg stelt de patiënt centraal;
- de zorg is vastgesteld in de praktijk;
- de zorg is op andere plekken toepasbaar;
- de zorgaanbieder kan een ambassadeursrol vervullen richting andere zorgaanbieders.

Zelf een Good practice?

Wij zijn actief op zoek naar meer initiatieven die de zorg verbeteren en gepast gebruik bevorderen. Wij nodigen zorgaanbieders dan ook uit om deze initiatieven aan te reiken via ons Zinnige Zorg Loket: goodpractices@vgz.nl. U kunt uw idee natuurlijk ook bespreken met uw contactpersoon bij de afdeling Zorginkoop.

3. Proces zorginkoop

Tijdens het inkoopproces trekken we samen met u op om het beste resultaat te halen. De focus ligt niet elk jaar op alle deelmarkten. Voor een aantal deelmarkten is dat ook niet nodig aangezien hier recent, na zorgvuldig doorlopen inkooptrajecten, meerjarige overeenkomsten zijn afgesloten. Voor andere deelmarkten geldt dat omvang of ontwikkeling van dien aard zijn dat actie (nog) niet nodig is. Voor deze deelmarkten kopen we dus niet opnieuw in per 2020.

.....
Inkopen voor het beste resultaat
.....



Tijdspad

Voor de levering van Verpleeghulpmiddelen & Inrichting en Mobiliteit en Hulpmiddelen bij Diabetes voert VGZ eerst inkoopgesprekken met leveranciers. Daarna doen wij een contractaanbod. Als geen, of naar het oordeel van VGZ onvoldoende, van deze leveranciers dit aanbod naar aanleiding van de inkoopgesprekken tijdig accepteert, beginnen wij een selectieve inkoopprocedure.

Het tijdspad voor Verpleeghulpmiddelen & Inrichting en Mobiliteit ziet er als volgt uit:

Deelmarkt	Periode	Actie
Verpleeghulpmiddelen & Inrichting en Mobiliteit	1 nov 2018 - 1 mrt 2019	Marktverkenning
	1 nov 2018 – 1 mei 2019	Consultatie externe stakeholders
	1 mrt 2019 – 1 jun 2019	Inkoopgesprekken, selecteren aanbod, aanbieden overeenkomst, overeenkomst ondertekend retour
	1 jun 2019	Indien geen contractafspraken voor 2020, dan publicatie via onze website van de gedetailleerde planning en selectiecriteria ten behoeve van het offertetraject
	1 jun 2019 – 1 okt 2019	(Eventueel) offertetraject
	Uiterlijk 1 okt 2019	Wij bieden de geselecteerde leveranciers uit het offertetraject een overeenkomst aan
	Uiterlijk 1 nov 2019	Getekende overeenkomst retour
	12 nov 2019	Publicatie van gecontracteerde leveranciers op onze website
	1 jan 2020	Ingangsdatum overeenkomst

Het tijdspad voor Hulpmiddelen bij Diabetes ziet er als volgt uit:

Deelmarkt	Periode	Actie
Hulpmiddelen bij Diabetes	1 nov 2018 - 1 mrt 2019	Marktverkenning
	1 nov 2018 – 1 mei 2019	Consultatie externe stakeholders
	1 mrt 2019 – 1 jul 2019	Inkoopgesprekken, selecteren aanbod, aanbieden overeenkomst, overeenkomst ondertekend retour
	1 jul 2019	Indien geen contractafspraken voor 2020, dan publicatie via onze website van de gedetailleerde planning en selectiecriteria ten behoeve van het offertetraject
	1 jul 2019 – 1 okt 2019	(Eventueel) offertetraject
	Uiterlijk 1 okt 2019	Wij bieden de geselecteerde leveranciers uit het offertetraject een overeenkomst aan
	Uiterlijk 1 nov 2019	Getekende overeenkomst retour
	12 nov 2019	Publicatie van gecontracteerde leveranciers op onze website
	1 jan 2020	Ingangsdatum overeenkomst

Voor de levering van Voedingszorg, bestaande uit sondevoedingssystemen, sondevoeding en bijbehorende dienstverlening voert VGZ een selectieve inkoopprocedure uit zonder voorafgaande inkoopgesprekken.

Het tijdschema voor Voedingszorg ziet er als volgt uit:

Deelmarkt	Periode	Actie
Voedingszorg	1 nov 2018 - 1 mei 2019	Marktverkenning
	15 mei 2019 - 1 sept 2019	Offertetraject
	Uiterlijk 1 okt 2019	Wij bieden de geselecteerde leveranciers uit het offertetraject een overeenkomst aan
	Uiterlijk 1 nov 2019	Getekende overeenkomst retour
	12 nov 2019	Publicatie van gecontracteerde leveranciers op onze website
	1 jan 2020	Ingangsdatum overeenkomst

Voor de overige – met ingang van 1 januari 2020 – nieuw te sluiten overeenkomsten is onderstaande planning van toepassing:

	Marktverkenning	Selecteren aanbod	Aanbieden overeenkomst*	Overeenkomst getekend retour
Verbandmateriaal	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 16 sep 2019	Vanaf 16 sep 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Therapeutisch Elastische Kousen	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 1 aug 2019	Vanaf 1 aug 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Orthesen	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 1 jun 2019	Vanaf 1 jun 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Beenprothese	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 1 jul 2019	Vanaf 1 jul 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Voetorthesen	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 1 mei 2019	Vanaf 1 mei 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Hulphonden, Blindegeleidehonden en Signaalhonden	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 1 aug 2019	Vanaf 1 aug 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Slijmuitzuigapparatuur	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 1 jun 2019	Vanaf 1 jun 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Soloapparatuur	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 16 sep 2019	Vanaf 16 sep 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Low vision	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 16 sep 2019	Vanaf 16 sep 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod
Compressieapparatuur	1 jan – 1 apr 2019	1 apr – 16 sep 2019	Vanaf 16 sep 2019	Uiterlijk 4 weken na het aanbod

*Uiterlijk 1 oktober 2019

VGZ onderzoekt de mogelijkheden voor de inkoop van voorzetkamers voor 2020, bijvoorbeeld door te werken met een voorkeursleverancier of aangepaste maximumprijzen. Hierover volgt uiterlijk 1 juni meer informatie via onze website, www.cooperatievgz.nl/zorgaanbieders.

Vektis

VGZ contracteert uitsluitend op basis van Vektis-gegevens. We verwachten dan ook dat u de gegevens regelmatig op juistheid en volledigheid controleert. Omdat wij de contractering van hulpmiddelen zorg digitaal laten verlopen, is het van belang dat uw gegevens juist en volledig geregistreerd zijn in Vektis. Voor de wijziging van naam, adres, woonplaats, of contact- c.q. praktijkgegevens, aanvragen van een AGB-code en het opvragen van leveranciersgegevens kunt u contact opnemen met Vektis via www.agbcode.nl of 0900-2422633. Ook maken we u erop attent dat we de bij Vektis geregistreerde AGB-gegevens gebruiken op de websites van VGZ, het is dus belangrijk dat uw gegevens correct zijn en waar nodig door u worden gewijzigd. We gebruiken e-mail om hulpmiddelenleveranciers te informeren. We adviseren u daarom in het bijzonder om bij Vektis uw e-mailadres te registreren, dan wel de huidige registratie te actualiseren.

Bereikbaarheid

Wij hebben ons best gedaan om de meest voorkomende vragen al voor u te beantwoorden via de informatie op onze website. Mocht u daar het antwoord op uw vraag over zorginkoop en beleid niet vinden, neem dan contact met ons op via zorginkoop.hulpmiddelen@vgz.nl. Wij streven ernaar om binnen vijf werkdagen een reactie te geven.

Heeft u vragen over het aanbod van VGZ? Stelt u deze vragen dan twee weken vóór de datum waarop de overeenkomst getekend retour moet zijn. Dan bent u verzekerd van een tijdig antwoord.

Nieuwe aanbieders

We behandelen alle zorgaanbieders gelijk. Dat wil zeggen dat we vooraf geen enkele aanbieder uitsluiten, maar wel voorwaarden kunnen stellen waar aanbieders aan moeten voldoen. Binnen een zorgsoort is het voor ons niet bepalend wie de zorg levert, maar welke zorg wordt geleverd. Voor alle aanbieders binnen een bepaalde zorgsoort gelden dezelfde voorwaarden om in aanmerking te komen voor een contract, dus ook voor (voor ons) nieuwe aanbieders en nieuwe toetreders. VGZ behoudt zich daarbij het recht voor om niet

meer zorgaanbieders te contracteren dan vereist is om te voldoen aan haar zorgplicht.

Diversiteitsbeleid

We streven er naar om zorgaanbieders van verschillende overtuigingen en gezindten te contracteren. Op die manier houden wij rekening met de godsdienst of levensovertuiging van al onze klanten. Onze klanten kunnen, voor zover de verzekeringsvoorwaarden daaraan geen beperkingen stellen, vrij kiezen uit deze zorgaanbieders. Voor elke klant is er dan in principe een passende zorgaanbieder beschikbaar.

Misbruik & Oneigenlijk gebruik en Gepast gebruik (MOG)

VGZ heeft een belangrijke rol in het toezicht op Misbruik & Oneigenlijk Gebruik en Gepast Gebruik (MOG). Wij willen dat onze klanten een reële prijs betalen voor de zorg die zij gebruiken. Daarom monitoren we op de rechtmatigheid van declaraties en de doelmatigheid van verleende zorg. We hanteren daarbij de volgende criteria:

- Onder *gepaste zorg* verstaan we zorg die voor de gebruiker, op het moment van gebruik, noodzakelijk, effectief en doelmatig is.

- Voor *misbruik* hanteren we de volgende definitie: onrechtmatig handelen dat ten laste komt van voor de zorg bestemde middelen. Er is sprake van misbruik als feiten of omstandigheden door de zorgaanbieder worden verzwegen, een verkeerde of onvolledige voorstelling van zaken wordt gegeven, valse opgave wordt verstrekt over de zorg of de in rekening te brengen tarieven, dan wel het meewerken hieraan.
- We spreken van *fraude* wanneer er sprake is van opzet, als de geleverde zorg niet aan de wettelijke kwaliteitseisen voldoet om een financieel voordeel te verkrijgen en/of als de zorgaanbieder misleidende informatie verstrekt.
- Onder *misleidende informatie* verstaan we: onjuiste, onvolledige en/of niet-tijdige informatie die ertoe leidt dat een gemiddelde verzekerde een beslissing zou kunnen nemen die hij anders niet zou hebben genomen, betreffende de keuze van een zorgaanbieder of tijdens de behandeling. De verzekerde kan door dit besluit, financieel of anderszins, schade lijden.
- Van *oneigenlijk gebruik* is sprake als er geldende regels worden gevolgd, maar het effect naar ons oordeel ongewenst is en in strijd met de geest van de regels. Als we oneigenlijk gebruik signaleren en we geen maatregelen kunnen nemen om het oneigenlijk gebruik tegen te gaan, melden we dit bij de NZa, IGJ en/of het ministerie van VWS.

Wel of geen contract

Afhankelijk van de uitkomsten van de inkoopgesprekken en de inkoopprocedures, sluiten wij wel of geen contract met u. Dit kan verschillen per polis en de voorwaarden die daarin zijn opgenomen. Indien een verzekerde gebruikmaakt van een voor zijn polis niet-gecontracteerde leverancier, dan kan een lagere vergoeding gelden op basis van de lijst maximale vergoedingen. Wij informeren onze klanten over het gecontracteerde aanbod via zorgzoekers op de websites van onze merken. Naast de criteria voor het aangaan van een overeenkomst hebben wij ook criteria voor het opzeggen van de zorgovereenkomst. Deze criteria vindt u in de zorgovereenkomst en in onze algemene inkoopvoorwaarden.

Vorbehoud wegens wets- en beleidswijzigingen

VGZ behoudt zich het recht voor om haar zorginkoopbeleid, zorginkoopprocedure, de inhoud van de al dan niet aangekondigde overeenkomsten en andere uitingen in verband daarmee, tussentijds aan te passen indien wijzigingen (waaronder, maar niet uitsluitend, wijzigingen in wet- en/of regelgeving) daar naar het oordeel van VGZ aanleiding toe geven.

Beleidswijziging, en dan?

Als we beleidswijzigingen doorvoeren tijdens het contracteerproces, dan informeren wij u hierover via www.cooperatievgz.nl/zorgaanbieders.

Algemene Voorwaarden Zorginkoop

Voor alle zorgaanbieders waarmee wij een contractuele relatie aangaan, gelden de Algemene Voorwaarden Zorginkoop VGZ.

4. Betrokkenheid van klanten en zorgaanbieders

In onze inkoopcriteria hebben we niet alleen oog voor kwaliteit en betaalbaarheid van zorg, maar ook voor de ervaring van onze klanten en van zorgaanbieders. Wij vinden het belangrijk om de ideeën en standpunten van zorgaanbieders en onze klanten mee te nemen in ons zorginkoopbeleid.



Informatiebronnen

Wat vinden onze klanten van de zorg die zij krijgen, wat zijn hun wensen en behoeften, waar lopen zij tegen aan, wat kan er beter? Welke normen zijn gangbaar in de zorg, hoe kijken zorgaanbieders aan tegen de zorg die zij leveren? Wij vragen het aan u als zorgverlener en aan onze klanten.

Wij krijgen kennis van en inzicht in klantbeleving uit bestaande informatiebronnen en door aanvullend onderzoek. Zo maken we gebruik van markt- en evaluatieonderzoek, patiëntwaarderingen op Zorgkaart Nederland (www.zorgkaartnederland.nl) en data die we krijgen via onze afdelingen Klantcontact, Klachtenmanagement en Zorgadvies & Bemiddeling. Daarnaast kunnen vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties ons gevraagd en ongevraagd advies geven.

Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is een onafhankelijk online platform van Patiëntenfederatie Nederland. Via het platform kunnen patiënten zien hoe andere patiënten de zorg bij een bepaalde zorgverlener waarderen. In de praktijk blijkt dat Zorgkaart Nederland een goed hulpmiddel is voor klanten die zich oriënteren op een keuze tussen verschillende zorgaanbieders.

Waarderingen van zorgverleners of aanbieders geven patiënten de mogelijkheid om zelf hun keuzes te maken, maar ook ervaringen te delen. Dat vinden we bij VGZ belangrijk. We stimuleren daarom het gebruik van Zorgkaart Nederland en vragen u om uw patiënten te wijzen op de mogelijkheid om hun waardering te geven via Zorgkaart Nederland.

Heeft u vragen over het standaard en laagdrempelig informeren van uw patiënten of cliënten over Zorgkaart Nederland? Dan vindt u handige, extra informatie op de website van Zorgkaart Nederland: <https://www.zorgkaartnederland.nl/content/wat-kunt-u-met-zorgkaartnederland>.

Ledenraad

Coöperatie VGZ heeft een ledenraad die gevraagd en ongevraagd adviseert over zaken die voor onze klanten van belang zijn, zoals zorg, gezondheid, klantwaardering, zorginkoopbeleid en actuele maatschappelijke onderwerpen. De ledenraad bestaat uit afgevaardigden van de klanten van Coöperatie VGZ en moet goedkeuring geven aan de vaststelling van de jaarrekening, de benoeming van leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Personen die een verzekeringsovereenkomst sluiten met één van de zorgverzekeraars van Coöperatie VGZ zijn daarmee automatisch lid van de coöperatie.

5. Bijlage



Wijzigingen inkoopplan 2020 t.o.v. inkoopplan 2019

Onderwerp	Wijziging
Minimumeisen en proces zorginkoop	Focus ligt op andere deelmarkten
Proces zorginkoop	Er is een termijn opgenomen voor het stellen van vragen