



Zorgverzekeraars Nederland



PUBLIEKSVERSIE INKOOPKADER WLZ 2018-2020

# Samen waarde toevoegen voor klanten

ZORG  
KANTOOR

# Inleiding

De zorgkantoren maken elk jaar afspraken met zorgaanbieders in hun regio over de kwaliteit, beschikbaarheid en kosten van de zorg. Het gaat daarbij om zorg die valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz), zoals intensieve verpleging en verzorging, gehandicaptenzorg en langdurige geestelijke gezondheidszorg.

Wij, de zorgkantoren, vinden het belangrijk dat u als klant en/of lid van de cliëntenraad weet wat de zorgkantoren doen om voor 2018 weer goede afspraken te maken met zorgaanbieders over het leveren van kwalitatief goede zorg. We zien graag dat klanten en cliëntenraden betrokken zijn bij deze afspraken en weten op welke manier zorgkantoren met zorgaanbieders in hun regio in gesprek gaan. Wij delen met zorgaanbieders de doelstelling om het voor klanten mogelijk te maken dat zij zo veel mogelijk het leven kunnen leiden zoals zij dat willen. Vanuit die doelstelling hebben zorgkantoren samen het [landelijk inkoopkader Wlz 2018-2020](#) opgesteld, dat voor het grootste deel in heel Nederland van toepassing is voor de Wlz. Voor u ligt een beknopte versie van het inkoopkader.

Klanten en cliëntenraden kunnen bij vragen altijd contact opnemen met het zorgkantoor.

# Zorginkoopkader Wlz 2018-2020

Het is belangrijk dat de langdurige en intensieve zorg voor de meest kwetsbare mensen in onze samenleving goed aansluit op hun persoonlijke levenssituatie. Iedere klant is anders en heeft afhankelijk van zijn zelfredzaamheid verschillende (zorg) behoeftes.

We geven een overzicht van de belangrijkste kenmerken van het inkoopkader voor de Wlz over de periode 2018-2020:

## **Eén landelijk kader voor de contractering Wlz**

Alle zorgkantoren willen dat klanten passende zorg krijgen. Zorgaanbieders kunnen voor 2018 rekenen op een duidelijk kader met een meer eenduidige uitwerking op landelijk niveau. Alleen die zaken die regionaal van aard zijn of opgepakt worden, krijgen een plek in het beleid van individuele zorgkantoren. Dat is terug te vinden in het 'Inkoopkader Wet langdurige zorg 2018-2020' op de site van uw zorgkantoor. Wij hebben ernaar gestreefd het inkoopkader Wlz 2018-2020 te vereenvoudigen en de administratieve lasten te verminderen.

## **De kwaliteitskaders zijn basis voor kwaliteitsverbetering voor de klant**

Wij zijn blij dat we vanaf 2018 kunnen aansluiten bij de richtlijnen en kwaliteitskaders van de verschillende zorgsectoren. De kwaliteitskaders zijn een richtlijn voor de zorgaanbieders hoe zij goede zorg kunnen leveren en hoe zij dit kunnen verbeteren. Wij gaan hierover met zorgaanbieders in gesprek. We stellen geen aanvullende kwaliteitseisen bij het contracteren van zorg.

## **De klant staat centraal**

De zorgvraag en wensen van de klant staan centraal bij het invullen van de zorg. Uitgangspunt is dat de klant keuzes kan maken voor een zorgaanbieder, leveringsvorm en zorgoplossingen. Toegankelijke en duidelijke informatie aan klanten en variatie in het aanbod zijn hierbij belangrijk. Klanten kunnen bij het zorgkantoor terecht voor informatie, advies, bemiddeling en ondersteuning bij de langdurige zorg. Klanten kunnen ook kiezen voor onafhankelijke cliëntondersteuning van partijen zoals MEE en Zorgbelang. Iedere klant met een Wlz-indicatie heeft recht op (onafhankelijke) cliëntondersteuning. Wij informeren klanten hierover en rekenen erop dat zorgaanbieders dat ook doen.

## Meerjarige contracten met zorgaanbieders

We gaan in principe met de bestaande zorgaanbieders met wie we gedurende heel 2017 een overeenkomst hadden, graag een overeenkomst aan tot en met 2020. Hiermee geven we aan dat we vertrouwen hebben in een langdurige samenwerking. Bovendien beperken we voor alle partijen de administratieve lasten. Een meerjarige overeenkomst creëert rust en duidelijkheid. Zorgaanbieders die wij in 2017 tussentijds contracteren, ontvangen een eenjarige overeenkomst voor 2018.

## Betrokkenheid cliëntenraden

Wij vinden cliëntenraden een onmisbare gesprekspartner bij de het inkopen van zorg voor onze klanten. Cliëntenraden zijn belangrijk voor zorgaanbieders om mee te denken en te beslissen over hoe de zorg en dienstverlening van een zorgaanbieder verbeterd kan worden. De klant weet uit ervaring wat nodig is om een zo prettig mogelijke leefomgeving te bieden en bij te dragen aan kwaliteit van leven/bestaan.

Klantervaringen zijn een krachtige bron voor verbetering. Wij vragen zorgaanbieders hun gegevens op [Zorgkaart Nederland](#) te zetten en actueel te houden, tenzij anders is overeengekomen met de relevante veldpartijen. Klanten kunnen hier hun recente ervaringen aan toevoegen. Door gebruik te maken van deze informatie kunnen we ook de informatie aan (nieuwe) klanten verbeteren.

Daarnaast vormt de cliëntenraad een rol in het informeren van andere klanten over relevante ontwikkelingen. We willen praten met cliëntenraden over kwaliteit van de zorg en passende zorg. Cliëntenraden kunnen samen met hun zorgaanbieder in gesprek over het invullen van de rol van de cliëntenraad en de manier waarop zij dit willen doen. Wij gaan ervan uit dat de zorgaanbieder de cliëntenraad betreft, stimuleert en faciliteert om hun rol goed uit te voeren.

## Innovatie en oplossingen voor (regionale) knelpunten

Wij zijn met VWS in overleg over de mogelijkheid van het instellen van een (regionale) ontwikkelruimte. Deze is bedoeld om in samenwerking met veldpartijen knelpunten op te lossen voor klanten. Het gaat hierbij niet om het betalen van reguliere zorg, maar bijvoorbeeld om oplossingen te realiseren voor klanten met een complexe zorgvraag. De ontwikkelruimte is gekoppeld aan een bepaalde regio of een bepaalde zorgsector. Wij voeren eigen beleid op de ontwikkelruimte. We gaan elkaar informeren en inspireren met goede resultaten die behaald worden met de ontwikkelruimte, zowel op proces als inhoud.