

Bijlage bij Voortgangsrapportage Landelijke afspraken wachttijden in de ggz

Goede contractafspraken maken in de ggz

Inhoud

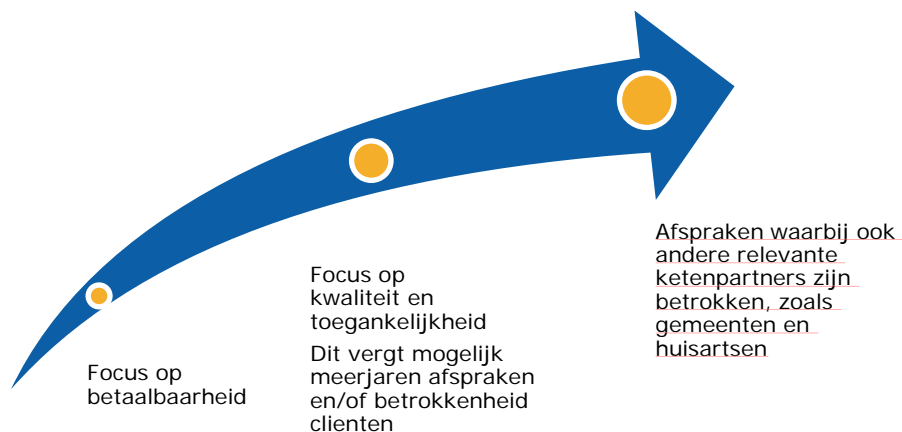
1. Inleiding	4
2. De kern van goede contractafspraken	5
3. Hoe zorg je voor vertrouwen?	6
4. Welk inzicht geef je elkaar?	7
5. Hoe borg je het contracteerproces?	8
6. Wat kan de NZa voor u doen?	9

1. Inleiding

De wachttijden in de ggz overschrijden al langere tijd de Treeknormen. De wachttijden zijn met name lang voor mensen met autisme, persoonlijkheidsstoornissen, trauma en licht verstandelijke beperkingen in combinatie met ggz-problematiek. Deze mensen krijgen daarom niet altijd tijdig de zorg die zij nodig hebben en waar zij recht op hebben. Hierdoor kan de gezondheidssituatie verslechteren of zelfs leiden tot een nog grotere zorgvraag. Ook zijn mensen misschien onnodig lang afwezig op hun werk of bij hun opleiding. Daarom is het gewenst om ook bij de contractering concrete afspraken te maken over de aanpak van wachttijden.

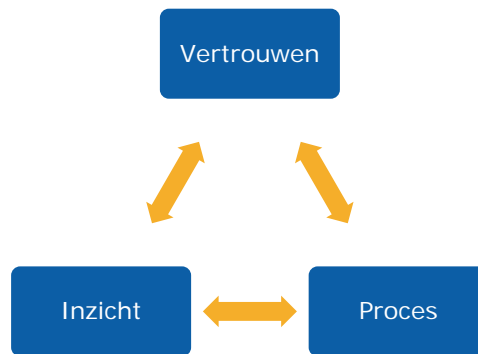
In de 'Voortgangsrapportage wachttijden in de ggz' van de NZa van december 2017 staan een aantal succesfactoren voor de contractering in de ggz. Dit document bouwt hierop voort en beoogt tips te geven en de discussie hierover te faciliteren tussen ggz-aanbieders en zorgverzekeraars. Daarnaast kan het helpen om meer aandacht te hebben voor toegankelijkheid en kwaliteit binnen de contracteerperiode. Dit vraagt ook om meer transparantie naar elkaar.

We zien vaak dat ggz-aanbieders en zorgverzekeraars geen alternatief plan hebben voor het geval ze er samen niet uitkomen. Door hier vooraf duidelijke afspraken over te maken wordt de kans op escalatie kleiner en zijn er meer mogelijkheden om vanuit gezamenlijke doelen en in het belang van de (toekomstige) cliënt te handelen.



2. De kern van goede contractafspraken

Om goede contractafspraken te maken is het nodig dat ggz-aanbieders en zorgverzekeraars elkaar vertrouwen, transparant naar elkaar zijn en dat er een helder contracteerproces is. Aangezien deze voorwaarden elkaar beïnvloeden is het belangrijk dat alle drie de aspecten in voldoende mate geborgd zijn. Maar hoe kun je zorgen voor vertrouwen, inzicht en een helder contracteerproces?



3. Hoe zorg je voor vertrouwen?

Een goede relatie, gebaseerd op wederzijds vertrouwen, tussen een ggz-aanbieder en zorgverzekeraar is belangrijk om te komen tot goede contractafspraken.

Probeer te handelen vanuit gezamenlijke doelen en belangen en voer het gesprek vanuit de inhoud. Dit kan helpen om knelpunten te voorkomen en/of op te lossen. Een gezamenlijk doel is doorgaans om de cliënten goede zorg te bieden. Zorg ervoor dat de focus niet alleen ligt op betaalbaarheid, maar ook op de toegankelijkheid en kwaliteit van zorg. Bekijk daarnaast waar je elkaar ruimte kunt geven om meer te investeren in elkaar en in de zorg. Dit kan bijvoorbeeld door meerjaren- of maatwerkafspraken te maken.

Het volgende kan hieraan een bijdrage leveren:

- Wees bereid om relevante informatie met elkaar te delen (bijvoorbeeld de kosten van behandeling).
- Benoem wat je als zorgverzekeraar met de informatie van de ggz-aanbieder doet en waarvoor je het gebruikt (bijvoorbeeld voor benchmarks).
- Ga tijdig met elkaar in gesprek om cliëntenstops te voorkomen.
- Spreek ook met elkaar buiten de contracteerperiode. In een rustigere periode kan beter gereflecteerd worden op de koers en visie van de ggz-aanbieder en zorgverzekeraar. Houd beide oog voor maatwerk om specifieke problemen, zoals wachttijden, op te lossen. Denk hierbij aan het aanpassen van financiële afspraken gedurende het jaar.

4. Welk inzicht geef je elkaar?

Regelmatig inzicht bieden in actuele informatie helpt om gedurende het jaar aanvullende afspraken te maken. Daarnaast draagt het bij aan het maken van nieuwe afspraken voor een volgende contracteerperiode.

Wees helder over welke informatie je nodig hebt van de ander en waar je de gegevens voor wilt gebruiken. Data spreekt niet altijd voor zichzelf, dus zorg dat er ruimte is voor toelichting en (gezamenlijke) interpretatie. Deel informatie met elkaar zodat je goede voorspellingen kunt maken en de stand van zaken kunt monitoren.

Het volgende kan hieraan een bijdrage leveren:

- Zorg dat je als ggz-aanbieder inzicht hebt in de patiëntenstroom en hoe zich dit gedurende het jaar en door de jaren heen ontwikkelt. Baseer dit onder andere op de volgende informatie: het totaal aantal behandelingen, de verschillende type behandelingen, zwaarte van de behandelingen, voor welke behandelingen is de vraag groter dan de capaciteit, en de verzekeraar van de patiënt.
- Voorkom dubbel administratief werk en gebruik gegevens die al worden bijgehouden in de Uniforme Product Monitor (UPM).
- Geef het tijdig aan als de instroom van patiënten niet past bij de gemaakte afspraken. Onderbouw bij een tekort aan financiële middelen wat het gevolg is voor de wachttijden én hoe eventuele extra middelen de toegankelijkheid van zorg ten goede komen.
- Hoe ingewikkeld het ook is, maak als ggz-aanbieder inzichtelijk hoe effectief en doelmatig je behandelingen zijn. Aanbieders die goed kunnen onderbouwen dat de geleverde zorg passend is, moeten het vertrouwen krijgen van de zorgverzekeraar dat zij hier niet op afgerekend worden.
- Wees als ggz-aanbieder transparant over de zorginhoud, bijvoorbeeld over behandelprotocollen en de doorlooptijden. Hierdoor kan gekeken worden naar financiële afspraken voor specifieke doelgroepen.
- Betrek waar mogelijk en nodig de cliënten (bijvoorbeeld via de cliëntenraad).

5. Hoe borg je het contracteerproces?

Een goed afgestemd contracteerproces draagt bij aan een goed verloop van het maken van contractafspraken.

Maak duidelijke procesafspraken. Ook over praktische zaken zoals de frequentie van de gesprekken en de wijze waarop je informatie uitwisselt. Daarnaast is het van belang om vooraf afspraken te maken over hoe je met elkaar omgaat bij escalatie, bijvoorbeeld in het geval van een meningsverschil.

Het volgende kan hieraan een bijdrage leveren:

- Maak duidelijke afspraken over welke informatie je met elkaar deelt, in welke situaties je elkaar informeert gedurende de contracteerperiode (bijvoorbeeld dreigende overschrijding van het budgetplafond), en wanneer en hoe je deze informatie deelt.
- Agree to disagree. Met andere woorden, accepteer soms dat je het niet (geheel) met elkaar eens bent.
- Stel preventief een stappenplan op dat ingezet kan worden als partijen er niet uit dreigen te komen en de zorgverlening daardoor in gevaar komt.
- Informeer (toekomstige) cliënten, verzekeren en andere betrokkenen tijdig en zorgvuldig. Span je daarbij in om onrust bij (nieuwe) cliënten te voorkomen en doe dit waar mogelijk samen.
- Schakel zo nodig externe bijstand in, zoals een mediator of de Onafhankelijke Geschilleninstantie Zorgcontractering.

6. Wat kan de NZa voor u doen?

De NZa mengt zich niet zomaar in individuele inkoopprocessen en de afspraken die daarin gemaakt worden. We verplichten ggz-aanbieders en zorgverzekeraars niet een 'goed gesprek' te voeren, maar proberen (onder ander met deze best practices) wel het goede gesprek te faciliteren. Goede contractafspraken en het goede gesprek helpt zeker in geval er knelpunten zijn in de toegankelijkheid van zorg.

Sinds 2016 heeft de NZa een grotere rol in het contracteerproces door het vaststellen van de regel 'Transparantie zorginkoopproces Zvw (TH/NR-011)'. Zo bepaalt deze regel dat zorgverzekeraars informatie over hun inkoopbeleid, planning en het contracteerproces tijdig beschikbaar moeten stellen aan zorgaanbieders.

De NZa houdt toezicht op de zorgplicht van zorgverzekeraars. De zorgplicht houdt in dat zorgverzekeraars de verplichting hebben dat een verzekerde de zorg, of vergoeding van de kosten van zorg of desgevraagd zorgbemiddeling krijgt waar hij behoefte aan en wettelijk aanspraak op heeft. Vanuit het oogpunt van zorginkoop betekent dit dat de zorgverzekeraar ervoor moet zorgen dat de zorg tijdig en binnen redelijke afstand voor zijn verzekerden beschikbaar is.

Daarnaast kan de NZa optreden als er sprake is van aanmerkelijke marktmacht (AMM). Aanmerkelijke marktmacht betekent dat een zorgaanbieder of ziektekostenverzekeraar zoveel macht in de zorgmarkt heeft, dat hij zich onafhankelijk van concurrenten of de wens van patiënten kan gedragen.