



achmea 

Samen

Visie Zorginkoop Achmea Zorg
2009 - 2011

Inhoud

| | |
|------------------------------------|----|
| Voorwoord | 5 |
| Dit wil de patiënt | 6 |
| Dit wil Achmea Zorg | 8 |
| Dit doet Achmea Zorg | 10 |
| Daarom: Achmea Zorginkoop | 12 |
| Dit wil Achmea Zorginkoop | 14 |
| Dit doen onze zorginkopers | 16 |
| Wij belonen onze klant | 18 |
| Uw voordeel als aanbieder van zorg | 20 |
| Collectieve verzekeringen | 22 |
| Chronisch zieken | 24 |
| Prijsprikkels en zorgzwaarte | 26 |
| Kernwaarden Achmea Zorg | 28 |
| Organisatie | 29 |
| Organigram | 30 |
| Contactgegevens | 31 |
| Aantekeningen | 32 |
| Colofon | 34 |



Voorwoord

Uit veel onderzoeken blijkt dat de kwaliteit van zorg erg belangrijk is. Voor de patiënt, voor de aanbieder van zorg en voor de zorgverzekeraar die namens de patiënt de zorg inkoop.

Bij Achmea Zorg letten wij goed op de kwaliteit van zorg, op de doelmatigheid, de veiligheid, de mate van dienstverlening en op de prijs. Wij vinden de gezondheid en vitaliteit van onze verzekerden van groot belang. En volgens ons is de eerste klap een daalder waard. Want als in één keer de juiste behandeling goed wordt verricht, is de klant het best geholpen en kunnen later kosten worden bespaard.

Anders gezegd: er wordt onnodig veel geld uitgegeven als de eerste behandeling niet meteen de juiste is. Dat is lastig voor ons als zorgverzekeraar, maar het is nog vervelender voor onze patiënten. Zij dragen hun premies aan ons af in de verwachting dat ze altijd goede zorg krijgen.

Betere zorg is dus goedkoper dan slechte zorg. Daarom kijken wij naar de kwaliteit. We schiften tussen goede en slechte zorg. Dat doen onze zorginkopers. Zij onderhandelen met u over het type zorg dat u onze klanten kunt bieden.

Wij zijn zorgbemiddelaars: we bemiddelen tussen de patiënt en u. Wij willen niet dat onze klant de weg kwijtraakt. En we willen heldere afspraken maken met zorgverleners en zorginstellingen over specifieke behandelingen.

We belonen goed gedrag en zijn bereid meer in te kopen bij zorgaanbieders die inzicht geven in hun kwaliteit en een betere kwaliteit leveren.

Daarom deze brochure. Om aan te geven wat wij willen, wat we doen en hoe we elkaar kunnen helpen de beste zorg aan te bieden.

Ik wens u veel leesplezier.

Melanie Schultz van Haegen
Directeur Zorginkoop
Achmea, divisie Zorg
Maart 2009

Dit wil de patiënt

In Nederland kunnen alle burgers zelf kiezen naar welke zorgverlener zij gaan. Zij worden nergens toe gedwongen. Maar niemand weet of de zorg die zij nodig hebben ook werkelijk goed is.

Toch willen de meeste burgers hun eigen afwegingen kunnen maken. Ze realiseren zich hoe belangrijk hun gezondheid is en wat de effecten van een gezonde levensstijl kunnen zijn. Ook de zorgconsumenten emanciperen zich. Zij informeren zich goed. Ze kiezen niet alleen hun eigen zorgverzekeraar, maar ze willen eerder weten welke zorgaanbieder het beste bij hen past.

Ook onze verzekerden gedragen zich als zorgconsumenten. Steeds vaker willen zij aan het stuur zitten. Ze wensen zelf te kunnen bepalen naar welk ziekenhuis ze gaan als er een behandeling nodig is.

Onze klanten willen ook graag dicht bij huis worden geholpen. Maar voor een lastige ingreep of behandeling zijn ze bereid om desnoods ver te reizen. Zij kunnen dus 'verleid' worden om u te bezoeken. Samen kunnen wij daaraan werken.

Veel patiënten verwachten van ons dat wij hulp bieden om de juiste zorgverlener te vinden. Wij helpen ze door goed te letten op de kwaliteit van zorg bij de verschillende aanbieders. Daarom steunen we onze klanten als zij zelf de kwaliteitsbril opzetten en hun mening geven. Omdat de zorg ook daardoor kan verbeteren.

Om al onze klanten optimaal te kunnen bedienen, wil Achmea Zorg zich kunnen onderscheiden. Wij streven naar een hoge standaard van zorg. En wij leggen uit waarom welke zorg volgens ons goed is. Bij onze inkoop betrekken we patiënten- en consumentenorganisaties, zodat de wens van de klant centraal staat. Dat is onze toegevoegde waarde.

<<Veel patiënten verwachten van ons dat wij hulp bieden om de juiste zorgverlener te vinden.>>

Goede zorg is niet alleen in het belang van de verzekeraars. Juist onze patiënten hebben daar veel baat bij. Als zij goed worden geholpen, zijn ze sneller op de been en dit verhoogt hun kwaliteit van leven. Dat heeft toch ook uw interesse als aanbieder van zorg?

Verbeteringen in de kwaliteit van zorg komen alleen met uw hulp tot stand. Laat ons dus weten waarin u als aanbieder goed bent of in welke zorg u wilt uitblinken. Dan kunnen wij als uw partner daarmee rekening houden.

Verzekerden belonen bij aanvragen zorgbemiddeling

Vanaf 2009 stelt Achmea Zorg haar verzekerden vrij van hun verplichte eigen risico als zij zorgbemiddeling aanvragen. Deze beloning geldt voorlopig, begin 2009, voor negen behandelingen. Dit doen wij om hen ervan bewust te maken dat kwaliteit een keuze is. Wij zijn met ziekenhuizen in gesprek om het zogeheten zorgtraject van de behandelingen door te nemen. Waardering en ervaring van de zorg spelen namelijk een belangrijke rol; daarop wordt Achmea steeds vaker aangesproken door verzekerden en collectiviteiten. Hierbij draait het vooral om het vertrouwen dat de patiënt in zowel ziekenhuis als verzekeraar mag stellen.



Dit wil Achmea Zorg

In de Nederlandse gezondheidszorg gaat heel veel geld om, bij elkaar tientallen miljarden euro's per jaar. Deze miljarden worden betaald door de verzekerden, dus door alle burgers samen. Zij brengen de premies en de belastingen op die worden uitgegeven aan de zorg.

Al die verzekerden zijn mensen zoals u: inwoners van Nederland. En net als u willen zij waar voor hun geld, dus de beste zorg. Ze willen kwaliteit en aandacht.

Iedereen die bij Achmea Zorg een zorgverzekering heeft afgesloten, is onze klant. En vaak zijn onze klanten ook uw patiënten. Wij zien graag tevreden klanten. We willen bovendien dat de premies die aan ons zijn toevertrouwd, verantwoord worden besteed.

Daarom belonen wij onze klanten als ze kiezen voor de beste zorgaanbieders die wij hebben uitgezocht. Wij doen dat omdat we streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg tegen een betaalbare prijs.

<<Voor ons staat de betrokkenheid van de zorgaanbieder centraal en telt het resultaat. We bevorderen goede en baanbrekende zorg.>>

Om ons doel te bereiken, heeft Achmea Zorg u nodig als zorgaanbieder: specialist, eerstelijns zorgverlener, bestuurder, manager in een ziekenhuis, verzorgingshuis of verpleeghuis. Wat kunnen wij u bieden? Heel wat. We helpen u aan meer patiënten of aan een betere reputatie.

Dit kunt u verwachten. Voor ons staat de betrokkenheid van de zorgaanbieder centraal en telt het resultaat. We bevorderen goede en baanbrekende zorg. Deze uitgangspunten zijn de kernwaarden van ons beleid. We vernieuwen en scheppen kansen. We leven ons in. En we maken de verwachtingen van onze klanten meer dan waar.

En verder? Wij werken nauw samen met onze partners. We luisteren goed naar wat u bezighoudt, zodat u tevreden kunt zijn over ons. Dichtbij en coöperatief. Om goed samen te werken, is vertrouwen nodig. Wij bieden u vertrouwen. Wij bouwen op u en willen tevreden zijn over wat u doet.

Wij gaan niet op uw stoel zitten. Maar we leggen de lat wel hoog. Dat is in het belang van ons allemaal: van u, van ons en van onze gezamenlijke klanten.

U kunt op ons rekenen, zeker als u zich weet te onderscheiden. Ook wij willen ons onderscheiden. Dat kan door de beste zorg in te kopen. Samen maken wij het verschil. Daaraan kunt u ons houden.

Achmea kiest voor Laagste Prijs Garantie op geneesmiddelen

Wij willen een partner zijn van de zorgaanbieder. Daarom hanteren wij bij geneesmiddelen de Laagste Prijs Garantie (LPG). Wij willen dat geneesmiddelen kostenbewust worden ingekocht. Achmea respecteert de professionaliteit van de zorgaanbieder en de keuzevrijheid van de patiënt. We laten het voorschrijven van een geneesmiddel over aan de arts, de apotheek levert het af en de patiënt kan de medicijnen blijven gebruiken waaraan hij gewend was. De opbrengsten uit de garantie op de laagste prijs besteden we aan zorgverbetering, zoals de Medicatie Check. Achmea zet deze koers voort. We letten op meetbare prestaties die bijdragen aan de gezondheid van onze verzekerden.



Dit doet Achmea Zorg

Achmea is de grootste verzekeraar van Nederland. Het ontstond in 1995 en is dus een jonge organisatie in ontwikkeling. Achmea is een onderdeel van Eureko. Dat is een solide Europese verzekeraar. Het heeft zijn hoofdkantoor in Zeist en telt acht divisies. Het is niet aan de beurs genoteerd.

Een van die divisies is de divisie Pensioenen. Daar staan bijvoorbeeld Centraal Beheer Achmea en Interpolis garant voor topkwaliteit. De divisie Sociale Zekerheid regelt inkomens- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen van Achmea onder de merknaam Achmea Vitale. De divisie werkt hierin nauw samen met de divisie Zorg, zodat werkgevers één duidelijk aanspreekpunt hebben voor zorg, arbo en inkomen.

Achmea Zorg vormt een eigen divisie met zes merken. De bekendste merknamen zijn Zilveren Kruis Achmea, Groene Land Achmea, PWZ Achmea en DVZ Zorgverzekeringen. Er wordt ook zorg ingekocht voor OZF Achmea, FBTO, Avéro Achmea en Interpolis. Bij elkaar opgeteld regelt Achmea Zorg de inkoop van zorg voor 3,5 miljoen zorgverzekerden.

Eind 2007 fuseerde Agis Zorgverzekeringen met Eureko. Agis heeft 1,2 miljoen verzekerden. Samen met de klanten van Achmea Zorg heeft Eureko dus 4,7 miljoen verzekerden in de zorg. Dat is eenderde van de Nederlandse zorgverzekeringsmarkt.

<<Er wordt goed afgewogen wat er nodig is om een patiënt beter te maken. En er wordt voor gezorgd dat chronisch zieken zo goed mogelijk met hun beperking kunnen leven.>>

Achmea Zorg is een moderne en sterke zorgverzekeraar met een lange traditie. Het ontstond in 1828 als 'Hulp in Lijden', een onderlinge vereniging. Honderdeenentachtig jaar later geldt die coöperatieve samenwerkingsgedachte nog steeds. Net als toen worden onze patiënten verbonden aan goede zorgverleners.

Achmea Zorg is er niet alleen voor zieke mensen maar ook voor de gezonde klanten. Ziek zijn betekent bovendien niet dat je niets meer kunt. Daarom worden mensen gestimuleerd het beste uit zichzelf te halen.

Gezonde burgers worden geholpen gezond te blijven. Zieken worden ondersteund met zorg. Er wordt goed afgewogen wat er nodig is om een patiënt beter te maken. En er wordt voor gezorgd dat chronisch zieken zo goed mogelijk met hun beperking kunnen leven.



Daarom: Achmea Zorginkoop

Achmea Zorginkoop is een afdeling van Achmea Zorg. Ook wij gaan, uiteraard, voor kwaliteit. We achten gezondheid en vitaliteit belangrijk. Wij zijn ervan overtuigd dat kwalitatief goede zorg op termijn tot lagere kosten leidt.

We maken dit waar door goed te letten op de geleverde kwaliteit en door de behaalde resultaten met elkaar te vergelijken. Dat is belangrijk omdat we ook in de toekomst duurzame zorg willen blijven garanderen. Daar staan wij voor.

Als betrokken zorginkopers spelen wij een maatschappelijke rol. Wij beheren het geld dat onze klanten ons toevertrouwen. Namens onze verzekerden betalen wij de rekening voor een operatie of een behandeling. In ruil daarvoor willen we dat zij de beste zorg krijgen tegen een verantwoorde prijs.

<<Wij zijn ervan overtuigd dat kwalitatief goede zorg op termijn tot lagere kosten leidt.>>

Om onze klanten zo goed mogelijk te kunnen helpen, moeten we zorg inkopen. Dat deden we altijd al. Maar sinds de invoering van de Zorgverzekeringswet in 2006 is het aanbodgestuurde systeem vervangen door een vraaggestuurd stelsel. Het gevolg is dat de vraag naar zorg bepalend wordt.

Elke verzekeraar kan tegenwoordig kiezen met welke aanbieder hij in zee gaat. Daarom letten steeds meer zorgverzekeraars op de kwaliteit van het zorgaanbod. Ook wij worden selectiever als we contracten afsluiten met zorgverleners.

Wij willen ons onderscheiden op het gebied van de inkoop van zorg. Het is dus nodig dat wij zicht hebben op de medisch inhoudelijke kwaliteit, de veiligheidsmaatregelen en het serviceniveau van de aanbieders.

Dat is in het belang van de patiënt die zowel uw klant is als de onze. Maar het is ook in uw belang: wij hebben elkaar nodig om onze gezamenlijke klanten zo optimaal mogelijk te kunnen bedienen.



Frederique van Duuren, Zorginkoper Medisch Specialistische Zorg bij Achmea Zorg:
‘Nu wij op basis van kwaliteit daadwerkelijk zorgaanbieders kiezen, merk ik dat artsen veel meer met ons in discussie gaan over de kwaliteit. En het blijkt dat we eigenlijk allebei hetzelfde willen: de beste zorg voor de klant.’

Dit wil Achmea Zorginkoop

Een belangrijke reden om voor Achmea Zorg te kiezen, is onze lange termijn visie op de inkoop van zorg. Wat die visie is? Wij willen een duurzaam onderscheid maken door ons te profileren met een professionele aanpak die is gericht op kwaliteit, veiligheid en doelmatigheid.

Wij kopen zorg in namens de patiënt en de patiënten- en consumentenorganisaties. Inkoop van zorg is geen doel op zich. Ons gaat het erom de toegevoegde waarde van goede inkoop door te geven aan de klant.

Wij streven ernaar zowel de gezondheid als de vitaliteit van onze verzekerden te bevorderen. We willen dat zij lang in goede gezondheid leven en bij ziekte zo snel mogelijk kunnen terugkeren naar hun dagelijks leven - privé en werk. Wij maken heldere afspraken hoe we dit doel gezamenlijk kunnen verwezenlijken.

Achmea Zorginkoop stimuleert de ambitie van individuele zorgverleners en zorginstellingen. Samen met u bekijken wij of deze ambitie het beste aansluit bij de wensen van onze verzekerden.

Samen met u onderzoeken wij ook de mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering, de zogeheten procesverbetering en innovatie.

Wij willen daarin investeren. Dat doen we door uw productie te belonen maar ook door een lagere productie rendabel te houden zodra die voortkomt uit procesverbeteringen.

<<Inkoop van zorg is geen doel op zich. Ons gaat het erom de toegevoegde waarde van goede inkoop door te geven aan de klant.>>

Wij doen er alles aan om de kosten zo laag mogelijk te houden. We zijn erg afgeslankt nadat de Zorgverzekeringswet werd ingevoerd. En we werken veel efficiënter.

Achmea Zorginkoop heeft ruim 300 personen op twee locaties: Zwolle en Leiden. Slechts vier procent van al onze uitgaven gaat op aan beheerskosten. Toch worden al onze medewerkers telkens bijgeschoold en opgeleid om hun vaardigheden en kennis op het gebied van de zorginkoop verder te ontwikkelen. De overige uitgaven gaan direct naar de zorg van onze verzekerden.

Wij willen niet per se de allergrootste maar wel de beste zorgverzekeraar zijn. Voor ons is de verzekering tegen ziekte niet alleen een schadepost. Sterker: wij zoeken steeds naar vernieuwende oplossingen voor lastige problemen in de zorg. Omdat wij samen met u de optimale zorg willen bieden aan onze klanten, de verzekerden. Zij hebben daar recht op.

Achmea ontwikkelt Medicatie Check met apothekers

Achmea Zorg wil het niveau van de farmaceutische zorg voor haar verzekerden verhogen. Uit onderzoek blijkt dat bijna de helft van de ziekenhuisopnames vermijdbaar is door een betere medicatieveiligheid. Daarom hebben wij in samenwerking met een aantal apothekers uit onze kernregio's de Medicatie Check ontwikkeld.

Apothekers controleren het geneesmiddelengebruik van polyfarmaciepatiënten in samenwerking met de huisarts. De apothekers zullen ook gesprekken voeren met de patiënten over het geneesmiddelengebruik. In het eerste kwartaal van 2009 bieden de eerste apothekers de Medicatie Check aan.



Dit doen onze zorginkopers

Een patiënt die moet worden geopereerd aan een knieband wil vaak naar het ziekenhuis dat het dichtst in de buurt is. Maar als hij weet dat de kans op een heroperatie in dit ene ziekenhuis vijf keer zo hoog is als gemiddeld, wil hij best ergens anders heen. Dan is zelfs 100 kilometer niet te ver.

Bij Achmea Zorginkoop hebben we oog voor de kwaliteit en de veiligheid van de zorg. Want zorgaanbieders verschillen in kwaliteit, en dat kan ook niet anders. De medewerkers van een ziekenhuis waar jaarlijks 200 keer een zware operatie wordt uitgevoerd, hebben immers meer ervaring dan wanneer deze ingreep slechts twintig keer per jaar wordt verricht.

Als inkopers van zorg bekijken wij zo rationeel mogelijk of het aanbod voldoet en of de kwaliteit goed is. Wanneer alle dokters even goed waren, was dit misschien niet nodig. Dan zou de kwaliteit gewaarborgd zijn of zelfs omhoog gaan. Helaas is dat niet altijd het geval. Dus moet er scherp worden ingekocht om de kwaliteit van zorg optimaal te laten zijn.

Wij kennen sommige zorgverleners al erg lang. Dat is prettig, maar als zorginkopers moeten wij ook rekening houden met de verschillen die er tussen de aanbieders kunnen bestaan. Steeds vaker stellen wij ons daarom de vraag waarom de ene zorgverlener het beter doet dan de andere.

Om die reden is een juist inzicht nodig in de medisch-inhoudelijke kwaliteit, de veiligheid, de dienstverlening, de logistiek en de communicatie van zorgaanbieders waarmee we contact hebben. Wij willen over deze kennis beschikken, opdat we onze verzekerden kwalitatief verantwoorde zorg kunnen bieden. Zorg waarbij zo min mogelijk mis gaat.

Verschillende partijen objectiveren de kwaliteit van zorg. Van de resultaten maken wij gebruik, zodat onze verzekerden weten wat hen te wachten staat. We doen dit onder meer aan de hand van de prestatie-indicatoren van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Orde van Medisch Specialisten, de NVZ vereniging van ziekenhuizen, de standaarden van het Nederlands Huisartsen Genootschap en de normen Verantwoorde zorg. De mening van de patiënten telt ook mee. Dat gebeurt in de vorm van de zogeheten CQ-index.

Zorginkopers zijn bemiddelaars. Wij willen een deskundige en duurzame relatie aangaan met u als zorgaanbieder. Samen met u bekijken we welke interessante financiële zorgconcepten we kunnen ontwikkelen en helpen we u graag bij procesverbeteringen. Ook willen we samen met u de verbinding met andere zorgaanbieders maken, zodat een afgestemde zorgketen ontstaat.

In de eerstelijns is het door de grote hoeveelheid zorgverleners en de wijze van contracteren lastig om individuele kwaliteitsafspraken te maken. Maar ook hier streven we de komende jaren naar meer differentiatie in kwaliteit. Achmea gelooft in en kiest voor een sterke eerstelijns. Wij investeren in een goede samenwerking en zoeken naar mogelijkheden om met eerstelijnszorgverleners beter het gesprek te voeren.



Corry Steensma, Zorginkoper Huisartsenzorg bij Achmea Zorg:

'Wij vinden het inkopen van kwalitatief hoogstaande zorg, zo dicht mogelijk in de buurt van onze verzekerden, van essentieel belang. Als zorginkoper kun je echt het verschil maken. Hierbij is het opbouwen van een langdurige, zakelijke relatie met zorgaanbieders een condicio sine qua non voor effectief inkopen.'

Wij belonen onze klant

De wet maakt het mogelijk om klanten vrij te stellen van het eigen risico van 155 euro per jaar. Wij verbinden deze mogelijkheid aan onze belangrijkste doelstelling: de bevordering van de kwaliteit van zorg. Dus helpen we onze verzekerden de juiste keuzes te maken.

Wij sporen onze klanten aan om voor geselecteerde behandelingen naar een ziekenhuis te gaan dat wij voor hen hebben uitgezocht. In 2008 hebben we voor negen behandelingen afspraken gemaakt. Als beloning stellen we hen vrij van het verplichte eigen risico. De enige voorwaarde is dat de verzekerde gebruik maakt van onze zorgbemiddeling. Waarom? Omdat wij goede afspraken hebben gemaakt met de aanbieders.

Alle verzekerden kunnen gebruik maken van ons aanbod om een behandeling te laten verrichten door een geprefereerde behandelaar. Dat scheelt de klant geld en vooral veel wachttijd. Wij hebben onderzocht dat het aantal bespaarde wachtdagen dankzij zorgbemiddeling tussen 1 januari en 31 december 2008 is opgelopen tot 334.157. Uiteraard staat het iedere verzekerde vrij om naar een andere zorginstelling te gaan. Wat wij willen, is onze klanten er bewust van maken dat kwaliteit een keuze is.

Wij weten dat ziekenhuizen op basis van een groot aantal objectieve kwaliteitscriteria in te delen zijn in drie groepen: 'goed, beter, best'. Wij hanteren deze indeling, omdat de kwaliteit en de prestaties in ziekenhuizen soms behoorlijk uiteen kunnen lopen. Wij weten ook welk ziekenhuis voor welke behandeling de beste resultaten geeft.

<<Wij verwijzen onze klanten graag naar ziekenhuizen waar de beste zorg wordt geleverd.>>

Uit onderzoek blijkt dat de beste behandeling niet alleen de beste maar meestal ook de goedkoopste is. Het aantal complicaties is lager, patiënten liggen minder lang in het ziekenhuis en ze hoeven minder vaak terug te komen voor een heroperatie. Daarom verwijzen wij onze klanten graag naar ziekenhuizen waar de beste zorg wordt geleverd. Dat scheelt onnodige behandelingen én geld.

De behandelingen waarover we afspraken maken zijn staaroperaties, liesbreuken, heupoperaties, galblaasoperaties, incontinentie, meniscus en kniekruisbanden, borstkanker, rug- en nekhernia en overige wervelkolomchirurgie door een orthopeed of neurochirurg.

In ruil voor onze afnamegarantie spreken wij een volumekorting met u af. Die korting steken we niet in onze eigen zak maar geven we zoveel mogelijk door aan onze klanten.



Uw voordeel als aanbieder van zorg

Wij garanderen onze klanten kwalitatief goede zorg met een zo groot mogelijke kans van slagen. Dat is de ene kant van de medaille. De andere kant is dat wij ook met u als zorgaanbieder een overeenkomst willen sluiten. Hoe aantrekkelijker u voor onze klanten bent, hoe gunstiger.

Waarom willen wij dat? Met het nieuwe zorgstelsel is binnen de curatieve zorg de omslag gemaakt van een aanbodgestuurd systeem naar een gereguleerd marktstelsel. Daarbij staat de vraag centraal. Nu nog biedt de care een ander beeld maar ook die sector wordt competitiever. Dat moet wel omdat de ouderen van morgen steeds mondiger zullen zijn en de behoefte aan diversiteit toeneemt.

Een vraaggestuurd stelsel maakt concurrentie mogelijk tussen de zorgverzekeraars. Daarom zijn wij begonnen meer concurrentie mogelijk te maken. Eerst concurreerden wij vooral op de prijs van het basispakket met andere zorgverzekeraars. Nu kijken we steeds meer naar de kwaliteit van de geleverde zorg.

Intussen neemt ook onder de zorgaanbieders een vorm van concurrentie toe. Het is dus zaak dat iedereen beter zijn best doet. Alleen dan kunnen de klanten worden behouden. Zowel de verzekeraars als de klanten worden steeds kritischer. Nieuwe verzekeerden en patiënten moeten er dus van worden overtuigd dat uw aanbod aantrekkelijk is.

Als zorginkopers willen wij kunnen kiezen en moeten we kunnen plannen. Om de juiste keuzes te kunnen maken, willen we zoveel mogelijk te weten komen over de kwaliteit en de prestaties, over inkomsten, uitgaven en te verwachten toekomstige kosten van zorg. Dat is goed voor onze klanten, voor onze onderneming en ook voor u als aanbieder van zorg.

Bij instellingen vinden we het belangrijk om in één keer grotere hoeveelheden zorg in te kopen. Want alleen dan kunnen we een volumekorting met u afspreken. Wat dit in de praktijk betekent? Als de zorg objectief gezien van goede kwaliteit en efficiënt is, maken wij een vaste afspraak over het aantal behandelingen dat wij van u als onze partner willen afnemen.

Dat wil zeggen: wij garanderen dat we zoveel mogelijk klanten naar u toesturen. Dat is gunstig voor u. Hoe meer patiënten, hoe hoger uw omzet. Samen spreken we een volumekorting af. Uw voordeel bij gebleken hoge kwaliteit? Een constante patiëntenstroom.

Cliënt centraal in gehandicaptenzorg

De gehandicaptenzorg heeft een eerste omslag gemaakt van instellingsbudgettering naar persoonsvolgende bekostiging. In de regio Drenthe begint een experiment van twee jaar. Cliënten kunnen er zelf kiezen voor een passend zorgarrangement.

Alle ketenpartijen - cliëntenorganisaties, cliëntenondersteuning, zorgaanbieders en het zorgkantoor – zijn ervan overtuigd dat de kanteling van een aanbod – naar een vraaggericht systeem onomkeerbaar is. Belangrijk is dat de cliënt wordt geholpen beter zijn weg te vinden. Dat kan met goede informatievoorziening en advisering. Het zorgkantoor Drenthe neemt deel aan de stuurgroep van het experiment. Het faciliteert dit experiment. Bij productieafspraken wordt goed gelet op de doelen van het project.



Collectieve verzekeringen

Zeventig procent van onze patiënten is collectief verzekerd. Dat is een belangrijke doelgroep. Daarom analyseren wij voor zeventig grote collectiviteiten het profiel van de verzekerde, gekoppeld aan de zorgbehoefte per leeftijdsgroep en regio.

Op basis van deze analyse nemen wij maatregelen om het verzuim te verminderen en een snelle toegang tot zorg te garanderen. Voor collectiviteiten kopen wij specifieke zorg in. We spreken met collectiviteiten af dat zij werknemers wijzen op de specifieke afspraken die Achmea heeft gemaakt met zorgaanbieders. Per regio bundelen wij specifieke zorgbehoeften.

Met deze informatie gaan onze zorginkopers op pad, zodat er samen met u gerichte afspraken kunnen worden gemaakt.

Collectief verzekerden zijn aangesloten bij een bedrijfsverzekering, een sportorganisatie maar ook bij een patiëntenvereniging. Ze voelen zich sterker staan als ze zich verbinden aan een collectiviteit. Samen hopen ze een groter voordeel te kunnen behalen.

Dat lukt vaak genoeg, want namens de verzekerden onderhandelen veel collectiviteiten met Achmea Zorg. De besprekingen gaan over kortingen voor de basispremie of over een verbetering van een specifieke behandeling.

Soms sluit een collectiviteit een contract met ons af voor een langere periode. Maar dat is niet altijd het geval. Want net als de individuele verzekerde kan een collectiviteit elk jaar van zorgverzekeraar veranderen. Dit betekent dat zij zomaar kunnen weglopen.

Voor ons is dat knap lastig. Want hoe kunnen wij onze verzekerden goede zorg garanderen als veel collectiviteiten aan het begin van een nieuw verzekeringsjaar besluiten over te stappen naar een andere zorgverzekeraar?

Ook om die reden is het belangrijk dat wij gegarandeerd de beste zorg voor onze klanten inkopen. Zorg die u kunt aanbieden. Daarom hebben wij u nodig. Uw kwaliteit van zorg maakt het verschil.

Kwaliteit is uit te leggen. Geef dus aan waarom u als onze partner goed bent en waarom wij speciaal met u in zee kunnen gaan. Dan maken we een afspraak waar we allemaal iets aan hebben.

Zorgprogramma's voor collectief verzekerden

De gezondheid van een bedrijf begint bij de gezondheid van haar medewerkers. Achmea Zorg investeert daarom graag in het welzijn van medewerkers. Met collectiviteiten kijken wij naar nieuwe mogelijkheden om mensen gezond aan het werk te houden of te krijgen. Onder de naam ProFITaal biedt Achmea Zorg een werkgeverspakket aan voor arbeidsgerelateerde zorg. Samen met geselecteerde zorgaanbieders ontwikkelen we producten voor werkgevers waarvan de zorginterventies bewezen effectief zijn. De zorgaanbieders worden geselecteerd op basis van een beoordelingsrichtlijn voor arbeidsgerelateerde zorg. De objectiviteit hiervan wordt geborgd door een extern auditbureau. Vanwege die bewezen effectiviteit is Achmea bereid om al in een vroeg traject van een aandoening deze interventies te vergoeden.



Chronisch zieken

Chronisch zieken maken veel gebruik van de gezondheidszorg. Chronisch zieken zijn mensen met, zoals dat heet, onomkeerbare aandoeningen, zonder uitzicht op herstel en met een gemiddeld lange ziekteduur. Vaak hebben zij meerdere ziekten tegelijk.

Diabetes, hart- en vaatziekten, COPD en depressie zijn chronische ziekten. Maar ook kanker wordt als een chronische ziekte beschouwd. Nederland telt veel chronisch zieken en met de toenemende vergrijzing neemt hun aantal almaar verder toe. Afhankelijk van de definitie gaat het nu al om 1,5 miljoen tot 4,5 miljoen personen.

Chronisch zieken maken meer zorgkosten dan gezonde verzekerden. Zij moeten immers veel vaker naar de dokter of het ziekenhuis en hebben vaak veel medicijnen nodig. Volgens berekeningen van de overheid gaat op termijn 85 procent van alle uitgaven in de curatieve sector op aan chronisch zieken.

Wij vinden dat niet erg, want ons zorgverzekeringsstelsel is gebaseerd op de solidariteitsgedachte. Solidariteit betekent dat gezonde verzekerden opkomen voor hun ongezonere medeburgers. Dit uitgangspunt telt zwaar voor Achmea Zorg.

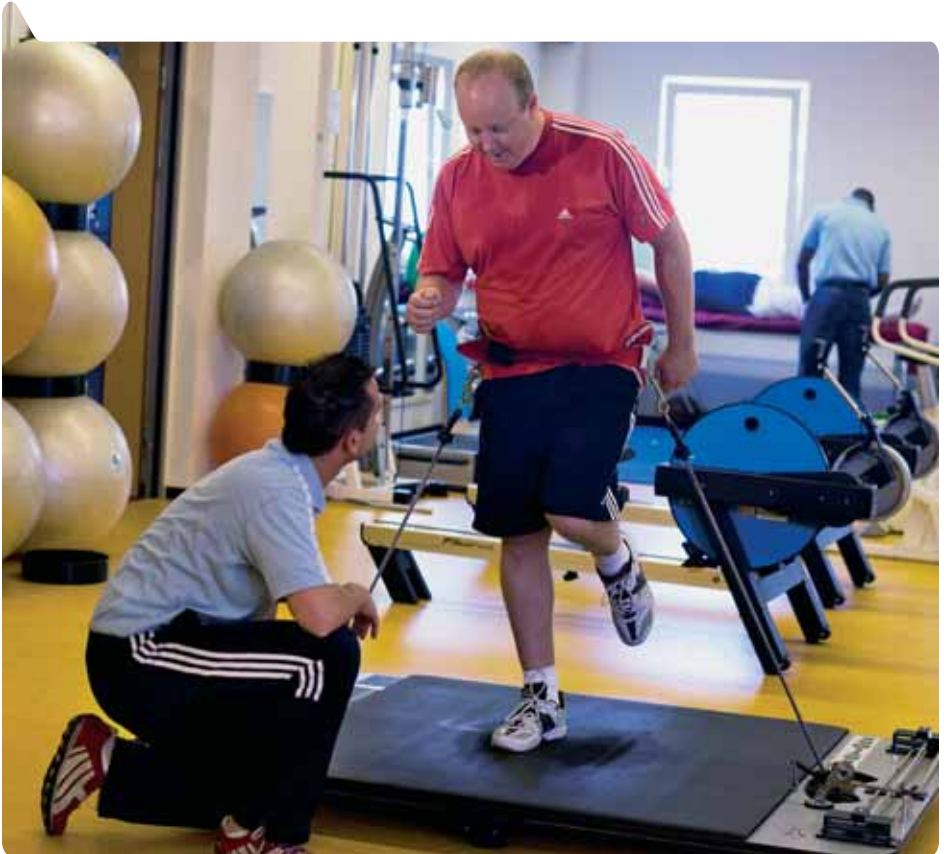
Waarom? Wij komen voort uit het oude ziekenfondsstelsel. Nog steeds staat de coöperatieve gedachte bij ons voorop. Coöperatief betekent dat we ons richten op samenwerking. Achmea wil het verschil maken op het gebied van gezondheid en vitaliteit. Daarom investeren wij graag in projecten die de zorg verbeteren en waar de patiënt de meeste baat bij heeft.

Samen met u bekijken wij hoe we creatieve oplossingen kunnen bedenken om de kosten niet al te snel te laten stijgen. In dit verband richten wij ons op specifieke zorgketens. Dat gebeurt al bij de grootste groepen chronisch zieken. We werken nauw samen met de belangenbehartigers van patiënten met diabetes, hart- en vaatziekten, COPD, dementie, kanker en depressie.

Voor ons is de inkoop van de juiste ketenzorg belangrijk. De behoefte van de klant moet naadloos aansluiten op wat wij inkopen. Graag maken we daarom ook met u afspraken om deze zorgketens te doen slagen. Mocht u zelf suggesties hebben, schroom dan niet om onze zorginkopers daarop aan te spreken.

Ketenzorg voor diabetespatiënten

Betere zorg voor diabetespatiënten én tegemoetkomen aan de stijgende zorgvraag. Daar draaide het in 1998 om toen zorgaanbieders over alle financieringsdrempels en organisatorische schotten heen begonnen met het project Diabeteszorg Beter. Hierbij werken de eerste en tweede lijn op het gebied van diabeteszorg structureel nauw samen. Achmea Zorg investeerde in deze 'gecontroleerde verschuiving', omdat die manier van werken effectief en goed is voor de gezondheid en vitaliteit van patiënten. Inmiddels functioneert het Programma Diabeteszorg Beter in zeven regio's in het noordoosten van Nederland. Met andere kernregio's zijn we in gesprek over de implementatie van Diabeteszorg Beter. Tegelijkertijd hebben we in een aantal kernregio's een traject opgezet voor de ketenzorg rond COPD.



Prijsprikkels en zorgzwaarte

Achmea Zorg wil doelmatig werken. We willen kunnen vergelijken. En we willen onverklaarbare verschillen in prijs en kwaliteit terugdringen. Daarom onderhandelen we met zorgaanbieders over hun product.

Wij doen dit omdat we ervan overtuigd zijn dat prijsonderhandelingen tot betere uitkomsten leiden. De kwaliteit van zorg verbetert en op termijn gaat de prijs omlaag.

Het prijsniveau is een verdelingsmechanisme om besparingen terug te geven aan onze klanten. Wij gaan ervan uit dat de prijs een prikkel geeft om de beste uitkomsten te verwezenlijken. Dus sluiten wij geen contracten met zorgleveranciers die een onredelijke verhouding bieden tussen kwaliteit en prijs.

Naast de kwaliteit is een aantoonbaar hogere zorgzwaarte aanleiding om een betere vergoeding af te spreken. Wij letten daar goed op, temeer omdat vanaf 2009 bij de intramurale AWBZ-zorg een meer vraaggestuurde honorering naar zorgzwaarte wordt ingevoerd.

<<Naast de kwaliteit is een aantoonbaar hogere zorgzwaarte aanleiding om een betere vergoeding af te spreken.>>

Ook in de care vervalt dus de standaardbudgettering. En ook hier komt de zorgvraag, dus de keuzevrijheid van de patiënten, centraal te staan.

De nieuwe regeling vervangt de aanbodgestuurde bekostiging van bedden. Zij geldt voor alle instellingen voor verpleging en verzorging, voor geestelijke gezondheidszorg en gehandicaptenzorg.

Voor de verschillende soorten verblijfszorg zijn zogeheten zorgzwaartepakketten gemaakt. Klanten kunnen kiezen uit een pakket dat wonen, zorg, diensten, dagbesteding en/of behandeling omvat.

Achmea Zorg wil dat de regeling aanslaat, juist omdat het hier om zeer kwetstbare groepen patiënten gaat. Wij zijn van mening dat er geen opmerkelijke prijsverschillen mogen bestaan in eenzelfde regio waar alle zorgaanbieders evenveel patiënten met een hogere zorgzwaarte hebben. Zodra wij prijsprikkels waarnemen die verstoringen veroorzaken, zullen we proberen deze te neutraliseren. Ook brengen wij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) daarvan op de hoogte.



Anouk Vorselman, Zorginkoper Gehandicaptenzorg bij Achmea Zorg:
‘Bij het inkopen van gehandicaptenzorg sturen wij steeds vaker op kwaliteit en keuzemogelijkheden. Hierdoor stellen we samen met onze zorgaanbieders de cliënt meer centraal.’

Kernwaarden Achmea Zorg

Kernwaarden zijn de waarden die wij bij Achmea Zorg belangrijk vinden. Ze beschrijven waarvoor wij staan. We hebben onze kernwaarden vertaald naar gedragsregels. Die regels geven aan hoe we met elkaar en met onze klanten omgaan.

In de eerste plaats willen we **baanbrekend** zijn. Want er verandert niets als we alles blijven doen zoals dat nu gebeurt. Kleine aanpassingen kunnen al een hele vooruitgang betekenen.

Daarnaast zijn wij een **betrokken** zorgverzekeraar. We kennen het verschil tussen goede en slechte zorg. We leven ons in u en onze klanten in en we weten wat een niet-geslaagde operatie voor de klant betekent. Wij tonen medeleven, ook als een patiënt is overleden.

We zijn het aan onze verzekerden verplicht om de beste zorg te leveren tegen een goede prijs. Dus zorgen we ervoor dat elke euro die wij aan premies binnenkrijgen zo goed mogelijk wordt besteed. We zijn **resultaatgericht**. Dat is nodig om ook op termijn duurzame zorg te kunnen verlenen.

Wij **verbinden** de patiënt aan de zorgverleners. Wij kennen beide partijen en voelen ons met allebei verbonden. We wegen alle belangen af en proberen telkens de juiste keuzes te maken.

Een goed voorbeeld is het project 'Hartbewaking'. Patiënten worden thuis via de beeldbuis gemonitord. Daardoor hoeven ze niet zo vaak naar het ziekenhuis. Dit schept ruimte voor andere patiënten. Bovendien dalen de kosten, dus hoeven de premies voor de basiszorg niet zo snel te stijgen.

- **Baanbrekend** betekent dat we nieuwe kansen scheppen.
- **Betrokken** geeft aan dat wij ons inleven en luisteren.
- **Resultaatgericht** maken we verwachtingen van klanten waar.
- **Verbindend** zijn wij, tussen patiënt en zorgverlener.

We weten wie we zijn en waar we voor staan. We kennen onze partners, we weten wat hen beweegt en we werken samen. We doen dat in het belang van onze klant.

Elke verzekerde kan ziek worden en behandeld moeten worden door een zorgverlener. Uiteraard komen wij dan in actie. Maar uw werk is doorslaggevend. Omdat alleen de ware kwaliteit telt.

Organisatie

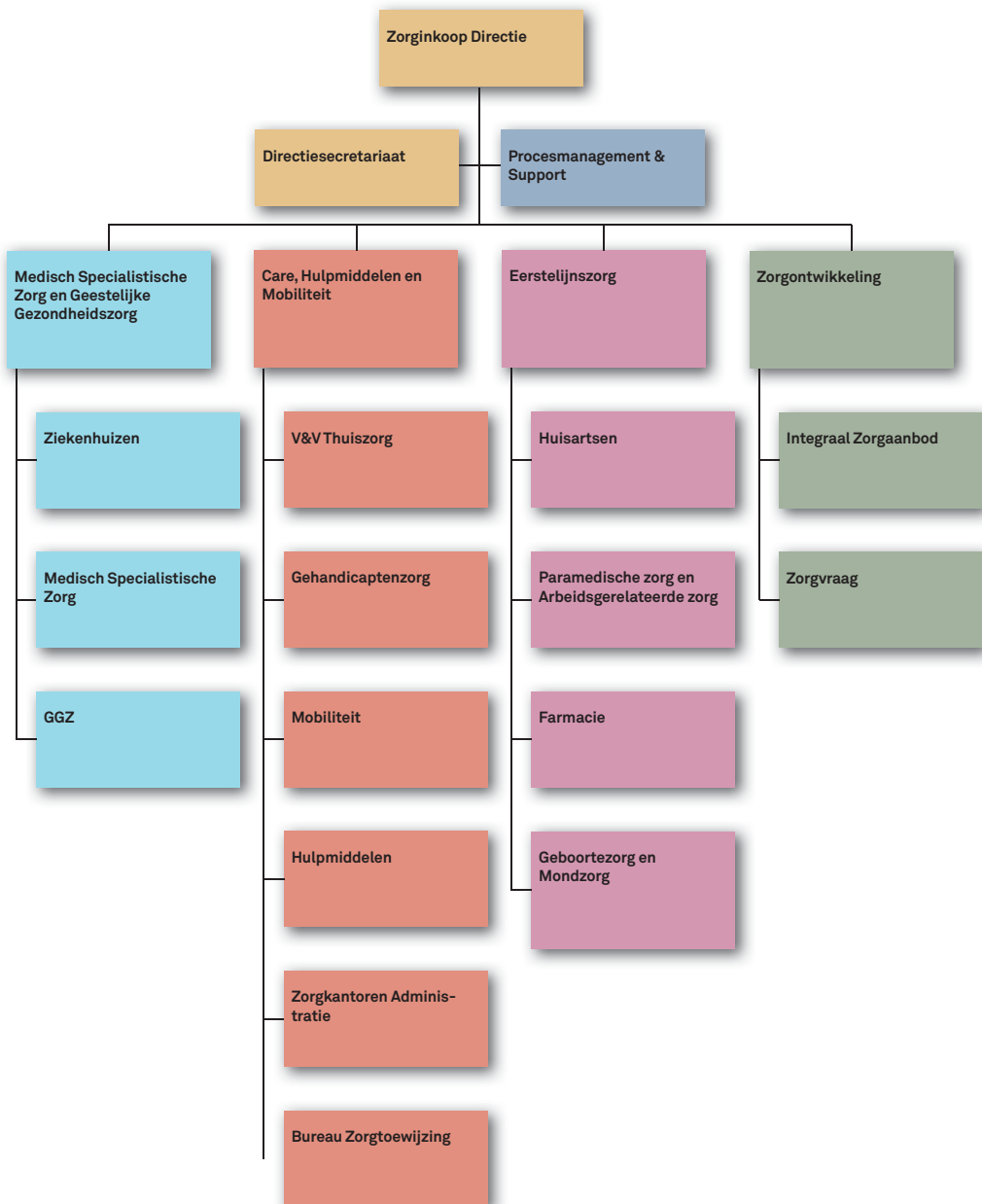
Zorginkoop heeft haar werkwijze aangepast aan het zorginkoopbeleid. We zijn van een aanbod-oriëntatie naar een vraagoriëntatie gegaan. En onze organisatie is gekanteld van een indeling op regio naar een indeling per zorgsegment.

We stellen onze klant centraal bij onze inkoop en leggen onze focus op de relatie met zorgaanbieders. Dit maakt niet alleen een goede samenwerking tussen Cure en Care van groot belang. Ook zijn we nauw verbonden met andere afdelingen binnen Achmea Zorg, zoals Operations Declaratieservice en Commercie. En met andere divisies van Achmea, zoals de divisie Sociale Zekerheid.

De afdelingen Eerstelijnszorg, Medisch Specialistische Zorg en Care zijn zo samengesteld dat er zoveel mogelijk interne, zorginhoudelijke samenhang is. Daarnaast ontwikkelt de afdeling Zorgontwikkeling integraal duurzame zorgvormen en heeft hiermee een afdelingsoverstijgend karakter. De afdeling Procesmanagement & Support ondersteunt de verschillende afdelingen van Zorginkoop door het waarborgen van processen en kwaliteitsmanagement.

Op een aantal terreinen stemmen we onze inkoop inhoudelijk af met Agis. En gedeeltelijk kopen we bij ziekenhuizen al gezamenlijk zorg in. De intentie is om deze gezamenlijke inkoop volgend jaar verder te intensiveren.

Organigram



Contactgegevens

Wilt u meer informatie naar aanleiding van deze brochure of wilt u een extra brochure bestellen? Neemt u dan contact met ons op.

Achmea, divisie Zorg
Postbus 30000
2200 GA Noordwijk

E-mail: zorginkoop.binnendienst@achmea.nl
Telefoon: 0900 – 465 66 79 (€ 0,05 pm)
www.achmeazorg.nl

Uiteraard kunt u ook contact opnemen met uw relatiemanager van Achmea Zorg.

Colofon

‘Samen’ is een uitgave van Achmea Zorg. Uit deze publicatie mag niets worden overgenomen, gepubliceerd of vermenigvuldigd zonder de schriftelijke toestemming van de redactie.

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Hoewel dit document met zorg is samengesteld, kan Achmea Zorg niet verantwoordelijk worden geacht voor onverhoopt gepubliceerde onjuistheden.

Redactie: Sandra den Held (PR & Communicatie Achmea Zorg) en Willem Wansink (www.willemwansink.nl)

Grafische vormgeving: Studio Achmea Noordwijk

Fotografie: Studio Achmea Zorg, Raymond Rutting (voorpagina), Corbis (pag. 15)

Productiebegeleiding: Trafficmanager Inge Groenewoud

Druk: Rob van Herpt Grafisch Project Management

© Achmea, divisie Zorg 2009

Achmea, divisie Zorg
Postbus 30000
2200 GA Noordwijk
www.achmeazorg.nl