



**Bijlage 6 zorginkoopbeleid
2018-2019 Huisartsenzorg en
multidisciplinaire zorg**

Versie 1 september 2017

menzis

Bijlage 6

Resultaatbeloning service en bereikbaarheid

Ervaringen van patiënten dragen bij aan het verbeteren van de service en bereikbaarheid van de huisartsenpraktijk. Daarom handhaaft Menzis voor resultaatbeloning service en bereikbaarheid het klantervaringsonderzoek als uitkomstmaat.

1 Uitkomstmaat

De huisartsenpraktijk heeft een gevalideerd klantervaringsonderzoek uitgevoerd (bij voorkeur de CQi Huisartsen, DCB, Infoscope, NHG- of DEKRA accreditatie), en:

- de telefonische bereikbaarheid, openingstijden en wachttijden in de huisartsenpraktijk maken in ieder geval onderdeel uit van het klantervaringsonderzoek;
- de uitkomsten van het klantervaringsonderzoek (waaronder de klantervaringen met telefonische bereikbaarheid, openingstijden en wachttijden) en verbeteracties worden op de website van de huisartsenpraktijk gepubliceerd. De resultaten mogen niet ouder zijn dan 3 jaar.

2 Inkoopvoorwaarden

- de zorgaanbieder heeft een overeenkomst basishuisartsenzorg afgesloten met Menzis;
- de zorgaanbieder voldoet aan de uitkomstmaat, zoals beschreven in paragraaf 1.

3 Tarief

Het tarief is €0,80 per ingeschreven verzekerde per jaar (€0,20 per kwartaal).

4 Contractant

Individuele huisarts.

5 Verantwoording en controle

De zorgaanbieder levert op verzoek van Menzis aan welk en wanneer het gevalideerd klantvervalsnderzoek is uitgevoerd en waar de uitkomsten en verbeteracties zijn gepubliceerd op de website van de huisartsenpraktijk.

6 Contracteerproces

De resultaatbeloning service en bereikbaarheid kan door één tekenbevoegde huisarts namens alle aangesloten huisartsen in de huisartsenpraktijk aangevraagd of gewijzigd worden. De aanvraag of wijziging kan tot uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de eerste dag van het volgende kwartaal aangevraagd worden via het Zorginkoopportaal van VECOZO. De overeenkomst met het bijbehorende (gewijzigde) tarief wordt, na bevestiging van de overeenkomst, van kracht voor alle aangesloten huisartsen in de huisartsenpraktijk op de eerste dag van het eerstvolgende kwartaal.

Duur en einde contract

De overeenkomst heeft een looptijd van maximaal 2 jaar, met als einddatum uiterlijk 1 januari 2020.

De Coöperatie Menzis U.A. (Menzis) omvat onder andere de zorgverzekeraars Menzis en Anderzorg en het Menzis Zorgkantoor in de regio's Groningen, Twente en Arnhem. De zorgverzekeraars bieden ieder onder een eigen naam basisverzekeringen, aanvullende verzekeringen en tandheelkundige verzekeringen aan. Zorgverzekeraars dienen ten behoeve van de inzichtelijkheid voor zorgaanbieders, voor ieder kalenderjaar uiterlijk op 1 april voorafgaand aan dat jaar de procedure van de zorginkoop en het zorginkoopbeleid wat betreft de Zorgverzekeringswet (Zvw) bekend te maken, voor zover dat op dat moment mogelijk is. Menzis geeft met dit document invulling aan Regeling TH/NR-005 Transparantie zorginkoopproces Zvw van de NZa. Deze regeling ziet op het proces waarin zorgaanbieders en zorgverzekeraars tot overeenkomsten komen. De regeling beoogt de transparantie van dit proces voor zorgaanbieders en zorgverzekeraars te vergroten. Menzis behoudt zich het recht voor om (ook na 1 april) het beleid nader aan te vullen en wijzigingen aan te brengen in dit document en de termijnen/procedures van de zorginkoop. Menzis zal wijzigingen zo tijdig mogelijk bekend maken.

Zorginkoopbeleid Menzis 2018

Datum	1 september 2017
Auteur	Menzis
Status	Definitief
Versie	2.0

Postbus 640
7500 AP Enschede
www.menzis.nl/zorgaanbieders



© 2006, Menzis. Alle rechten voorbehouden.

Eigendomsrecht en geheimhouding

Dit document is eigendom van Stichting Menzis Beheer (hierna te noemen: Menzis), bevat bedrijfsinformatie van Menzis en is vertrouwelijk. Het is niet toegestaan dit document of de daarin vervatte informatie te (laten) vermenigvuldigen en/of openbaar te (laten) maken, in welke vorm dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Menzis. Ook voor onderdelen waarvan auteursrechten bij derden berusten geldt dat verdere vermenigvuldiging en/of openbaarmaking niet is toegestaan. Menzis behoudt zich alle (intellectuele eigendoms)rechten voor.
De informatie mag alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor de informatie ter beschikking is gesteld, waarbij in het bijzonder geldt dat het gebruik in relatie met branchegenoten uitdrukkelijk is uitgesloten.