

# Rapportage ActiZ Leden enquête Wlz-zorgcontractering 2022

8 februari 2022

Auteurs:

Yousri Mandour, Simon Loop

Lobster Company

## Voorwoord (ActiZ)

De samenleving krijgt te maken met een forse groei aan ouderen met een intensieve zorgvraag, terwijl er een tekort aan medewerkers is. Ook is er gebrek aan passende woonruimte en lopen de wachtlijsten voor verpleeghuiszorg op. Daarom moet de zorg voor ouderen fundamenteel veranderen. Dit heeft gevolgen voor de wijze waarop we de zorg organiseren en financieren. Wat in ieder geval nodig is, is voldoende en passend budget voor zorgaanbieders om zorg te leveren aan cliënten. Dat blijkt uit de monitor Wlz zorgcontractering 2022 van ActiZ. Zonder meerjarenperspectief, eenvoud en rust in de bekostiging en contractering kan de sector niet werken aan toekomstbestendige zorg. We moeten met elkaar fundamentele keuzes maken over de zorg voor ouderen en het ook écht anders gaan doen. Er is geen tijd te verliezen. Het moet en kán echt anders.

### **Dialogo met zorgkantoor prettig**

De uitkomsten van de monitor laten zien dat zorgaanbieders de dialoog met het zorgkantoor over het algemeen als prettig ervaren. Zorgaanbieders zijn positief over de manier waarop zij in gesprek komen en het gesprek voeren met het zorgkantoor over thema's als kwaliteit van zorg en het tariefpercentage. Het zorgkantoor stelt zich in het gesprek constructief en open op. Over het maken van concrete afspraken met het zorgkantoor blijkt daarentegen vaak geen tevredenheid te heersen. Zorgaanbieders beschrijven dat in mindere mate overeenstemming wordt bereikt over de herschikking van productieafspraken, vergeleken met 2021. Daarnaast bleek het in veel gevallen niet mogelijk om tot een hoger tariefpercentage te komen dan het in het inkoopbeleid opgenomen richttariefpercentage. Dialoog dus prettig, resultaat vaak minder.

### **Beperkte tevredenheid over capaciteitsvraagstuk**

De stijgende vraag naar intensieve zorg voor ouderen vraagt bij ongewijzigd beleid om uitbreiding van capaciteit. Zorgaanbieders beschrijven dat zij slechts in beperkte mate afspraken met het zorgkantoor hebben kunnen maken over uitbreiding van capaciteit. Dit komt omdat er onvoldoende mogelijkheden zijn vanuit het zorgkantoor voor het maken van lange termijnafspraken en omdat uitbreidingsplannen nog niet concreet genoeg zijn. Tegelijkertijd is uitbreiding lastig te verwezenlijken vanwege de personeelskrapte. Dit maakt duidelijk dat de personele schaarste de belangrijkste bottleneck is en de urgentie tot transformatie groot is. Zorgaanbieders geven zorgkantoren mee dat het van belang is dat zij met betrokken partijen binnen de regio in gesprek blijven over de benodigde capaciteit. Daarnaast is meerjarige financiële zekerheid cruciaal voor zorgaanbieders om capaciteit te kunnen uitbreiden of de zorg anders te organiseren door bijvoorbeeld de inzet van ICT en arbeidsbesparende technologie.

### **Grote zorgen over vergoeding geleverde zorg**

Zorgaanbieders ervaren een verslechtering van het Wlz-inkoopbeleid op het gebied van adequate tarieven voor het leveren van zorg en van vergoeding van meer geleverde zorg dan tevoren kon worden ingeschat. De monitor laat zien dat problemen worden ervaren als gevolg van het Wlz-inkoopbeleid. Zo beschrijft een aanbieder: 'We zien teruglopende budgetten terwijl we het eens zijn dat er geïnvesteerd moet worden om de zorg toekomstbestendig vorm te geven'. Daarnaast blijft de ervaren administratieve lastendruk van de verschillende geldstromen binnen de verpleeghuiszorg in 2022 onverminderd hoog.

### **Fundamentele keuzes noodzakelijk**

Wat ActiZ betreft moeten er nu fundamentele keuzes worden gemaakt om de toekomstbestendigheid van de zorg aan ouderen te garanderen. De balans tussen kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid in de verpleeghuiszorg dient daartoe opnieuw te worden bezien.

Dat betekent ook het vergroten van de bewustwording dat de ouder wordende samenleving een verantwoordelijkheid is van ons allemaal. ActiZ is blij met het voornemen van het nieuwe kabinet om tot meerjarige contractering in de ouderenzorg te komen. De monitor benadrukt nogmaals dat zorgaanbieders eenvoud en stabiliteit nodig hebben in de bekostiging en contractering. Met voldoende perspectief op vergoeding van zorg kunnen zij de nodige investeringen doen in bijvoorbeeld innovatie en duurzame inzetbaarheid van personeel, om zo de huidige en toekomstige uitdagingen van de sector aan te gaan.

Mireille de Wee – Voorzitter Kerngroep Wonen & Zorg

## Samenvatting

Dit rapport beschrijft de uitkomsten van de enquête Wlz-zorgcontractering 2022, afgenomen bij de leden van ActiZ. Het laat onder meer zien hoe zorgaanbieders de zorgcontractering 2022 voor de Wlz hebben beoordeeld. In totaal hebben 113 respondenten de vragenlijst tussen 30 november en 27 december 2021 volledig ingevuld.

Hoofdstuk 1 gaat in op de reguliere Wlz-inkoop 2022 en wat de ervaren gevolgen zijn. In hoofdstuk 2 wordt de capaciteitsontwikkeling van de verpleegzorg besproken. Hoofdstuk 3 behandelt de herschikking, de overproductie en Covid-compensatie Wlz 2021. Hoofdstuk 4 laat zien wat zorgaanbieders met het kwaliteitsbudget 2021 hebben gerealiseerd. De afspraken met zorgkantoren over kwaliteit in 2022 komen in hoofdstuk 5 aan de orde. Tot slot volgen in hoofdstuk 6 de diverse geldstromen in de Wlz en suggesties voor verbeteringen.

De financiële productieafspraken die deze zorgaanbieders hebben met de zorgkantoren tellen op tot bijna € 7,3 miljard. In 2022 is de contracteerruimte voor de ouderenzorg circa € 14,1 miljard. Met een dekking van 52% geven de uitkomsten van deze enquête een breed gedragen beeld van de V&V-sector binnen de Wlz.

Afhankelijk van de antwoorden van de respondent, krijgt diegene een deel van de vragen wel of juist niet te zien. Het komt daardoor geregeld voor dat het aantal respondenten (N) verschilt per vraag. Bij elke tabel staat aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben ingevuld. Alleen de volledig ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de uitkomsten van dit onderzoek. Tot slot merken we op dat de totaalpercentages in de figuren kunnen afwijken van 100% (bijvoorbeeld 99% of 101%) door afrondingsverschillen.

Meer over de onderzoeksverantwoording is te vinden in bijlage 1. In bijlage 2 worden significante verschillen tussen zorgaanbieders weergegeven op basis van jaaromzet en in bijlage 3 staan de significante verschillen tussen Wlz-uitvoerders. Bijlage 4 bevat de enquête die aan de zorgaanbieders is voorgelegd.

## Reguliere Wlz-inkoop 2022 en gevolgen

Aan de respondenten is gevraagd welk tarief zij zijn overeengekomen met het zorgkantoor. 12% van de respondenten is het landelijk richttariefpercentage 95,8% overeengekomen met het zorgkantoor. 44% van de zorgaanbieders heeft aangegeven een hoger percentage te hebben ontvangen in vergelijking met in het regionaal inkoopbeleid beschreven richttariefpercentage. Ongeveer een derde van de aanbieders heeft het zorgkantoor om maatwerk verzocht om tot een hoger percentage te komen, maar dit is slechts in 37% van de gevallen volledig gehonoreerd. Het merendeel van de respondenten is tevreden over de manier waarop de gesprekken hebben plaatsgevonden. Zij vinden dat het zorgkantoor zich open en constructief heeft opgesteld. De aanbieders die ontevreden waren over de gesprekken, geven als toelichting dat zij vinden dat ze weinig inbreng hebben gehad en dat zij weinig ruimte hebben ervaren voor discussie.

Slechts enkele zorgaanbieders hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid om aanspraak te maken op de hardheidsclausule. In bijna alle gevallen heeft het zorgkantoor geen aangepast tariefpercentage voorgesteld omdat de financiële positie van de zorgaanbieder nog voldoende mogelijkheden zou bieden om zorg te kunnen blijven leveren.

Aan de zorgaanbieders is gevraagd of zij afspraken hebben kunnen maken voor verblijfscliënten met een ZZP voor wie eerder geen ZZP behandeling werd ingekocht. Dit is gelukt bij 44% van de respondenten, waarbij dit meestal ging via een omzetting naar ZZP met behandeling.

## Capaciteitsontwikkeling verpleegzorg

Slechts een klein deel van de zorgaanbieders geeft aan dat zij afspraken heeft kunnen maken met de zorgkantoren over capaciteitsuitbreiding. Een gebrek aan concrete plannen en personeel blijkt voor veel aanbieders de beperkende factor te zijn. Iets meer dan de helft van de deelnemende aanbieders geeft aan dat zij hier met het zorgkantoor op een goede manier over in gesprek kunnen gaan.

De zorgaanbieders is gevraagd of zij suggesties hebben voor het capaciteitsvraagstuk. In de antwoorden komt naar voren dat gekeken moet worden naar oplossingen samen met verschillende partijen in de regio, er de mogelijkheid moet zijn voor het maken van meerjarige afspraken en dat het personeelsgebrek een grote uitdaging is.

Meer dan 60% van de respondenten verwacht dat het aantal urgent wachtenden het komende jaar zal gaan toenemen. Slechts een enkele organisatie verwacht dat dit zal gaan afnemen.

## Herschikking, overproductie en Covid-compensatie Wlz 2021

In deze enquête is de zorgaanbieders gevraagd of en in hoeverre zij afspraken hebben gemaakt met het zorgkantoor over de financiële gevolgen van het Covid-19 virus. Over de compensatie van gedeerde omzet heeft bijna de helft van de aanbieders geheel of in grote mate overeenstemming bereikt. Voor de compensatie van meerkosten als gevolg van het virus ligt dit percentage net iets hoger, namelijk op 53%. Bij beide vragen gaven veel aanbieders aan dat de gesprekken hierover nog niet zijn afgerond.

De meeste aanbieders geven aan dat het hen gelukt is om geheel of in grote mate overeenstemming te bereiken met de zorgkantoren over een herschikking van de productieafspraken 2021 voor zowel de intramurale cliëntenmix, als de zelfstandig wonende Wlz-cliënten. Een klein deel van de aanbieders geeft aan dat dit maar in beperkte mate gelukt is.

## Realisatie Kwaliteitsbudget 2021

Aan de deelnemende zorgaanbieders is gevraagd waaraan het kwaliteitsbudget van 2021 heeft bijgedragen in de organisatie. Als eerste kwam naar voren dat een deel van dit budget is uitgegeven aan het aantrekken en bijscholen van personeel. Daarnaast hebben aanbieders dit budget besteed aan het verbeteren van welzijn van de cliënten en aan investeringen in technologie en domotica.

Bijna alle deelnemers van de enquête melden dat zij afgelopen jaar een kwaliteitsbudget hebben ontvangen. Aan hen is verder doorgevraagd in hoeverre het Covid-19 virus effect heeft gehad op het uitvoeren van het kwaliteitsplan. De meeste aanbieders geven aan dat dit slechts in beperkte mate, of zelfs helemaal geen effect heeft gehad.

In het najaar van 2021 hebben de zorgkantoren afspraken gemaakt met zorgaanbieders over het kwaliteitsbudget 2021 inclusief het verwachte deel voor compensatie Covid-19 personeelskosten. Voor bijna alle aanbieders (98%) is het budget onveranderd gebleven of verhoogd. Slechts bij een enkele organisatie is het budget verlaagd.

## Afspraken kwaliteit 2022

De respondenten is gevraagd wat voor hen de speerpunten zijn op het gebied van kwaliteit voor het komende jaar. Veel aanbieders willen zich focussen op het welzijn en behoud van hun medewerkers. Dit willen zij bereiken door bijvoorbeeld scholing en het verbeteren van de personeelsmix. Ook willen zij zich nog meer richten op het welzijn van die cliënt en de zorg nog persoonlijker inrichten. Als laatste wordt gezegd dat de aanbieders willen inzetten op technologie en innovaties voor zowel medewerkers als cliënten.

In deze enquête is ook gevraagd naar de dialoog over de kwaliteitsafspraken van 2022. Het algemene beeld dat hieruit naar voren komt, is dat de meeste zorgaanbieders tevreden zijn over de manier waarop de gesprekken over kwaliteit zijn gevoerd.

## Wlz inkoopbeleid 2022, geldstromen en suggesties

Aan de zorgaanbieders is gevraagd om van een aantal onderdelen van de contractering aan te geven in hoeverre deze zijn veranderd ten opzichte van vorig jaar. Van de meeste onderdelen wordt gezegd dat deze gelijk zijn gebleven in vergelijking met 2021. Echter, bij het onderdeel 'adequate tarieven voor zorgprestaties' wordt door 41% van de respondenten aangegeven dat dit juist verslechterd is ten opzichte van vorig jaar. Verder wordt gezegd door 17% dat de vergoeding voor overproductie verslechterd is en 12% meldt dat de stimulansen voor kwaliteitsverbetering verslechterd zijn ten opzichte van vorig jaar. Over het onderdeel 'ruimte voor (technologische) innovatie' wordt door 10% gezegd dat dit verbeterd is.

Ook is gevraagd of de aanbieders vinden dat het zorgkantoor onredelijke eisen stelt bij de inkoop van zorg voor 2022. Verreweg de meeste zorgaanbieders (92%) vinden dat de eisen die gesteld worden redelijk zijn.

44% van de aanbieders verwacht problemen als direct gevolg van de reguliere Wlz-zorgcontractering voor het jaar 2022. Zij vrezen dat de financiering achterblijft bij de stijgende zorgvraag en de investeringen die nodig zijn om de zorg toekomstbestendig te maken.

In het laatste onderdeel van de enquête konden de zorgaanbieders suggesties doen voor het verbeteren van het WLZ-zorginkoopbeleid 2023 en verder. Hier noemden ze dat zij het niet eens zijn met de afslag op het NZa-tarief, omdat dit niet bijdraagt aan de opgaven waar de aanbieders voor staan. Verder vinden ze dat er meer moet worden ingezet op technologie om de zorg meer toekomstbestendig te maken en het personeel te ontlasten. Als laatste wordt het inkoopproces en de administratie als complex en tijdrovend ervaren. Zij zien dit graag anders.

De totale Net Promotor Score voor de zorgkantoren bedroeg voor 2022 +8. In vergelijking met 2021 is dit een stuk lager, toen was er nog sprake van een NPS van +24. De scores van de verschillende zorgkantoren zijn weergegeven in figuur 47. Menzis wordt door de zorgaanbieders relatief het meeste aanbevolen, en de 'Overige zorgkantoren' relatief het minste.

## Inhoudsopgave

1.	Reguliere Wlz-inkoop 2022 en gevolgen .....	8
1.1	Overeengekomen tariefpercentage voor 2022 .....	8
1.2	Afspraken over extra middelen verpleeghuiszorg 2022.....	10
1.3	Afspraken over Wlz-zorg en -behandeling .....	10
2.	Capaciteitsontwikkeling verpleegzorg.....	12
2.1	Afspraken over capaciteitsontwikkeling.....	12
2.2	Suggesties voor zorgkantoor over capaciteitsvraagstuk.....	13
2.3	Ontwikkeling urgent wachtenden.....	13
3.	Herschikking, overproductie en Covid-compensatie Wlz 2021 .....	14
3.1	Compensatie Covid-19 virus.....	14
3.2	Herschikking en overproductie zorg voor cliënten met verblijf 2021 .....	14
3.3	Herschikking en overproductie zorg voor Wlz-cliënten met zorg thuis 2021 .....	15
4.	Realisatie Kwaliteitsbudget 2021 .....	17
4.1	Bijdrage aan kwaliteit in de zorgorganisatie 2021.....	17
4.2	Realisatie kwaliteitsplan 2021 .....	17
4.3	Herschikking afspraken kwaliteitsbudget 2021 .....	19
5.	Afspraken kwaliteit 2022 .....	21
5.1	Speerpunten kwaliteit in de zorgorganisatie 2022 .....	21
5.2	Dialogo met het zorgkantoor over kwaliteit in 2022.....	21
5.3	Kwaliteit volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg .....	22
6.	Wlz inkoopbeleid 2022, geldstromen en suggesties.....	23
6.1	Veranderingen in het inkoopbeleid 2022 .....	23
6.2	Directe gevolgen Wlz-inkoop 2022.....	24
6.3	Administratieve belasting geldstromen .....	25
6.4	Suggesties voor het verbeteren van het Wlz-inkoopbeleid 2023 en verder .....	26
6.5	Net Promoter Score (NPS) zorgkantoren .....	27
Bijlage 1	Onderzoeksverantwoording.....	28
Bijlage 2	Verschillen tussen zorgaanbieders op basis van jaaromzet .....	31
Bijlage 3	Verschillen tussen Wlz-uitvoerders .....	33
Bijlage 4	Enquête.....	35

## 1. Reguliere Wlz-inkoop 2022 en gevolgen

### 1.1 Overeengekomen tariefpercentage voor 2022

Aan de deelnemende zorgaanbieders is gevraagd welk tariefpercentage zij zijn overeengekomen met het zorgkantoor. 12% van de respondenten is het landelijk richttariefpercentage 95,8% overeengekomen met het zorgkantoor. 44% van de zorgaanbieders heeft aangegeven dat zij een hoger percentage heeft ontvangen in vergelijking met het in het regionaal inkoopbeleid beschreven richttariefpercentage. Het gemiddelde van dit hogere tarief bedraagt 96,4% (Min: 96,0% – Max: 98,1%). Van de aanbieders die een ander tariefpercentage zijn overeengekomen, geeft een deel aan dat dit komt doordat het zorgkantoor een eigen honoreringslijst hanteert die afwijkt van de andere zorgkantoren. Verder is een aantal aanbieders ook tot een hoger percentage gekomen naar aanleiding van individuele projecten en plannen. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen zorgkantoren wat betreft de verschillende overeengekomen tariefpercentages.

	Percentage
<b>Het landelijk richttariefpercentage 95,8% zoals beschreven in het regionale inkoopbeleid</b>	12%
<b>Het richttariefpercentage zoals beschreven in het regionale inkoopbeleid van het zorgkantoor</b>	29%
<b>Een hoger tariefpercentage dan het in het regionaal inkoopbeleid beschreven richttariefpercentage</b>	44%
<b>Een lager tariefpercentage dan het in het regionaal inkoopbeleid beschreven richttariefpercentage</b>	3%
<b>Anders, namelijk ...</b>	12%

Figuur 1 - Welk tariefpercentage bent u overeengekomen met het zorgkantoor? (N=113)

Van de deelnemende zorgaanbieders heeft 34% de zorgkantoren verzocht om maatwerk om tot een hoger tariefpercentage te komen. De meest genoemde redenen hiervoor waren het bieden van nieuwe vormen van zorg, het toepassen van nieuwe innovaties en bijdragen aan het oplossen van knelpunten in de regio.

	Percentage
<b>Ja</b>	34%
<b>Nee</b>	66%

Figuur 2 - Heeft u bij het zorgkantoor om maatwerk verzocht om tot een hoger tariefpercentage te komen? (N=112)

	Percentage
<b>Vanwege de financiële positie van de zorgorganisatie</b>	13%
<b>Het bieden van nieuwe vormen van zorg</b>	34%
<b>Het toepassen van innovatie(s)</b>	50%
<b>Bijdragen aan het oplossen van knelpunten in de regio</b>	58%
<b>Anders, namelijk ...</b>	29%

Figuur 3 - Zo ja, met de volgende reden (Meerdere antwoorden mogelijk)(N=38)

Wanneer de zorgaanbieders het zorgkantoor verzocht hebben om een hoger tariefpercentage, is doorgevraagd of dit verzoek ook gehonoreerd is. 37% van de aanbieders geeft aan dat zij een hoger percentage zijn overeengekomen na een verzoek hiervoor. Redenen voor dit hogere percentage zijn volgens de zorgaanbieders hun ingediende plannen en maatwerkafspraken. Bij de andere aanbieders is hun verzoek niet, of maar gedeeltelijk gehonoreerd. De meest genoemde redenen waren hiervoor de toereikende financiële positie van de zorgorganisatie en gebrek aan middelen bij het zorgkantoor. Verder geven sommige zorgaanbieders aan dat het gesprek hierover nog niet is afgerond.



	Percentage
<b>Ja, want ...</b>	37%
<b>Ten dele, want ...</b>	16%
<b>Nee, want ...</b>	47%

Figuur 4 - Heeft het zorgkantoor uw verzoek om een hoger tariefpercentage af te spreken gehonoreerd? (N=38)

De meerderheid van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de manier waarop het gesprek met het zorgkantoor heeft plaatsgevonden om tot het tariefpercentage te komen. Redenen die zij hiervoor geven zijn de open en constructieve houding van de zorgkantoren en de duidelijke toelichting op het tarief. Daarnaast geven veel zorgaanbieders aan dat zij tevreden waren met de uitkomst van de gesprekken.

- "Zorgkantoor denkt mee en heeft op een goede wijze het beleid toegelicht."
- "Open en constructief gesprek."
- 'Er is een constructief gesprek geweest met zorgkantoor, positieve uitkomst.'

De zorgaanbieders die maar gedeeltelijk of niet tevreden zijn over het verloop van de gesprekken geven hiervoor als belangrijkste redenen dat het gesprek wel goed verlopen is, maar dat dit in veel gevallen niet tot de gewenste uitkomst heeft geleid. Veel aanbieders geven aan dat ze weinig ruimte ervaren voor dialoog.

- "Tevreden met het gesprek en de wijze waarop het gevoerd is. Niet tevreden met de uitkomst."
- "Het was tekenen bij het kruisje."
- "Er was geen ruimte voor eigen inbreng, tarieven stonden vast."

Zorgaanbieders die hebben onderhandeld met de zorgkantoren van Zilveren Kruis geven relatief minder tevreden te zijn met de manier waarop het gesprek heeft plaatsgevonden. De aanbieders die gesproken hebben met CZ zijn het vaakst tevreden over de gesprekken (zie ook bijlage 3).

	Percentage
<b>Ja, want ...</b>	45%
<b>Ten dele, want ...</b>	33%
<b>Nee, want ...</b>	22%

Figuur 5 - Bent u tevreden met de manier waarop het gesprek met het zorgkantoor heeft plaatsgevonden om tot een tariefpercentage voor 2022 te komen? (N=113)

Het grootste gedeelte van de deelnemende zorgaanbieders heeft geen aanspraak gemaakt op de hardheidsclausule, omdat hier geen aanleiding voor was, of omdat zij niet voldeden aan de eisen die daarvoor gesteld worden. De meeste zorgaanbieders die dit wel hebben gedaan geven aan dat dit echter geen effect heeft gehad op het tariefpercentage, omdat het zorgkantoor stelt dat de financiële positie van de zorgorganisatie voldoende mogelijkheden biedt om zorg te kunnen blijven leveren.

	Percentage
<b>Ja, want ...</b>	7%
<b>Nee, want ...</b>	93%

Figuur 6 - Heeft u gebruikgemaakt van de mogelijkheid om aanspraak te maken op de hardheidsclausule? (N=111)

	Percentage
Het zorgkantoor heeft een aangepast tariefpercentage voorgesteld	0%
Het zorgkantoor heeft géén aangepast tariefpercentage voorgesteld omdat zij stellen dat de zorg nog onvoldoende doelmatig wordt geleverd	0%
Het zorgkantoor heeft géén aangepast tariefpercentage voorgesteld omdat zij stellen dat de financiële positie van de zorgorganisatie voldoende mogelijkheden biedt om de zorg te leveren	88%
Het zorgkantoor heeft géén aangepast tariefpercentage voorgesteld omdat zij zich aan hun zorgplicht moeten houden	0%
Anders, namelijk ...	13%

Figuur 7 - Wat is de reactie van het zorgkantoor geweest op de aanspraak die u heeft gemaakt op de hardheidsclausule? (N=8)

## 1.2 Afspraken over extra middelen verpleeghuiszorg 2022

Bijna 30% van de deelnemende zorgaanbieders heeft geheel of in grote mate aanvullende afspraken gemaakt over de extra middelen voor verpleeghuiszorg. De aanbieders die geen aanvullende afspraken gemaakt hebben, lichten hierbij toe dat dit niet besproken is of dat deze gesprekken gezamenlijk in de regio worden gemaakt. Bij 36% van de zorgaanbieders zijn de gesprekken nog niet afgerond.

	Percentage
Ja, geheel	16%
In grote mate	13%
In beperkte mate	7%
Nee, omdat ...	16%
Niet van toepassing	13%
Overleg loopt nog	36%

Figuur 8 - Heeft u met het zorgkantoor aanvullende afspraken gemaakt over het deel van de extra middelen verpleeghuiszorg dat zorgkantoren hebben gereserveerd voor (regionale) ontwikkelingen en knelpunten? (N=112)

Verreweg het grootste gedeelte van de zorgaanbieders die aanvullende afspraken hebben gemaakt (90%) is (gedeeltelijk) tevreden met de manier waarop de gesprekken zijn verlopen. Zij vinden dat de gesprekken open en constructief verliepen.

	Percentage
Ja, want ...	72%
Ten dele, want ...	18%
Nee, want ...	5%
Nog niet bekend	5%

Figuur 9 - Bent u tevreden over de manier waarop het gesprek met het zorgkantoor heeft plaatsgevonden over het maken van deze aanvullende afspraken? (N=39)

## 1.3 Afspraken over Wlz-zorg en -behandeling

Aan de zorgaanbieders is gevraagd of zij afspraken hebben kunnen maken voor verblijfscliënten met een ZZP voor wie eerder geen ZZP behandeling werd ingekocht. 44% van de aanbieders geeft aan dat het hen gelukt is om hier afspraken over te maken, vooral via een omzetting naar ZZP met behandeling. Van de aanbieders die geen afspraken hierover hebben gemaakt met het zorgkantoor, geeft 8% aan dat het zorgkantoor dit geweigerd heeft.

	Percentage
<b>Ja, via omzetting naar ZZP met behandeling</b>	36%
<b>Ja, via een aanvullende afspraak extramurale Wlz-behandeling uit het Modulair Pakket Thuis</b>	8%
<b>Nee, het zorgkantoor heeft geweigerd</b>	8%
<b>Nee, niet over gesproken met het zorgkantoor</b>	38%
<b>Niet van toepassing, wij hebben geen plaatsen zonder behandeling</b>	6%
<b>Niet van toepassing, wij hebben goede afspraken kunnen maken met huisartsen</b>	4%

Figuur 10 - Heeft u met het zorgkantoor behandeling kunnen afspreken voor verblijfscliënten met een ZZP voor wie eerder geen ZZP met behandeling werd ingekocht? (N=110)

Van de aanbieders die hebben deelgenomen aan de enquête heeft de helft volledige of gedeeltelijke afspraken gemaakt over het leveren van zorg aan cliënten met een psychische stoornis. De aanbieders lichten hierbij toe dat het maar om enkele patiënten gaat en dat in sommige gevallen de tarieven ontoereikend zijn vanwege de complexere problematiek. De grotere zorgaanbieders (met meer dan 100 miljoen euro omzet) geven relatief vaker aan toereikende afspraken hierover te hebben gemaakt (zie bijlage 2).

	Percentage
<b>Ja</b>	40%
<b>Ten dele, want ...</b>	10%
<b>Weet nog niet</b>	11%
<b>Niet van toepassing</b>	40%

Figuur 11 - Cliënten met een psychische stoornis konden met ingang van 2021 instromen in de Wlz (ggz-wonen). Heeft u met het zorgkantoor toereikende afspraken gemaakt over de zorglevering aan cliënten met een psychische stoornis? (N=113)

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan cliënten met een Wlz grondslag ggz-wonen op dit moment zorg te leveren. Gemiddeld zijn dit 37 cliënten per aanbieder en dit is ongeveer 1,5% van het totaal aantal cliënten.

	Gemiddeld	Minimum	Maximum
<b>Aantal cliënten met Wlz grondslag ggz-wonen</b>	37	1	949

Figuur 12 - Aantal cliënten met Wlz grondslag ggz-wonen. (N=55)

	Gemiddeld	Minimum	Maximum
<b>Percentage van het totaal aantal cliënten</b>	1,5	0.04	10.0

Figuur 13 - Percentage van het totaal aantal cliënten. (N=49)

In deze enquête werd aan de zorgaanbieders gevraagd op welke wijze zij de productieafspraken 2022 hebben aangeboden aan de NZa. 112 van de 113 aanbieders hebben dit gedaan op basis van een tweezijdig verzoek samen met het zorgkantoor, dit is ruim 99%. Er is één organisatie geweest die de productieafspraken heeft aangeboden via een eenzijdig verzoek, dus zonder overeenstemming met het zorgkantoor.

	Percentage
<b>Samen met het zorgkantoor op basis van een tweezijdig verzoek bij de NZa</b>	99%
<b>Via een eenzijdig verzoek bij de NZa</b>	1%

Figuur 14 - Op welke wijze zijn de productieafspraken 2022 aangeboden bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)? (N=113)

## 2. Capaciteitsontwikkeling verpleegzorg

### 2.1 Afspraken over capaciteitsontwikkeling

Aan de deelnemende zorgaanbieders is gevraagd of zij afspraken hebben kunnen maken over capaciteitsuitbreiding van verpleegzorg, passend bij de opgave uit de regio-analyse. Slechts 16% heeft dit geheel of in grote mate kunnen doen. De aanbieders die aangeven (nog) geen afspraken over capaciteitsuitbreiding te hebben (34%) geven aan dat plannen hiervoor nog niet concreet zijn of dat deze lastig te realiseren zijn door personeelskrapte.

	Percentage
<b>Ja, geheel</b>	7%
<b>In grote mate</b>	9%
<b>In beperkte mate</b>	20%
<b>Nee</b>	13%
<b>Weet nog niet</b>	21%
<b>Niet van toepassing</b>	30%

Figuur 15 - Heeft u, vanuit uw wens en overtuiging om in te zetten op capaciteitsuitbreiding, met het zorgkantoor afspraken kunnen maken voor 2022 over capaciteitsuitbreiding van verpleegzorg, die passen bij de opgave uit de regio-analyse? (N=112)

In onderstaande tabel zijn de leveringsvormen weergegeven waarover de zorgaanbieders afspraken hebben gemaakt met de zorgkantoren.

	Percentage
<b>Intramuraal met behandeling</b>	53%
<b>Intramuraal zonder behandeling</b>	15%
<b>VPT met behandeling</b>	23%
<b>VPT zonder behandeling</b>	58%
<b>MPT</b>	45%
<b>Anders, namelijk ...</b>	10%

Figuur 16 - Voor welke leveringsvorm(en) voor capaciteitsuitbreiding heeft u afspraken gemaakt? (N=40)

56% van de zorgaanbieders zegt goed in gesprek te zijn met de zorgkantoren voor het maken van afspraken omtrent capaciteitsuitbreiding. Zij geven aan dat er regelmatig over wordt gesproken en dat zij tevreden zijn over de manier waarop deze gesprekken plaatsvinden. De overige aanbieders, die gedeeltelijk of niet goed in gesprek zijn, geven hierbij als toelichting dat er vanuit het zorgkantoor onvoldoende mogelijkheden zijn voor het maken van lange termijnafspraken, dat er alleen mogelijkheden zijn tot uitbreiding van het VPT of dat zij (nog) geen plannen hebben voor capaciteitsuitbreiding.

	Percentage
<b>Ja, want ...</b>	56%
<b>Ten dele, want ...</b>	28%
<b>Nee, want ...</b>	16%

Figuur 17 - Komt u op een goede manier met het zorgkantoor in gesprek over het maken van afspraken omtrent capaciteitsuitbreiding? (N=110)

Aan de aanbieders is gevraagd of het zorgkantoor een regio-analyse/regioplan heeft gepubliceerd van de regionale ontwikkelingen die wordt gebruikt voor de woonzorgopgave in de regio voor de aankomende jaren. 76% geeft aan dat het zorgkantoor dit heeft gepubliceerd.

	Percentage
Ja	76%
Nee	24%

Figuur 18 - Heeft het zorgkantoor een regio-analyse/regioplan gepubliceerd van de regionale ontwikkelingen die wordt gebruikt voor de woonzorgopgave (uitbreiding / omzetting / verplaatsing) in de regio voor de aankomende jaren? (N=113)

## 2.2 Suggesties voor zorgkantoor over capaciteitsvraagstuk

In de enquête is aan de zorgaanbieders gevraagd of zij suggesties hebben voor het zorgkantoor over het capaciteitsvraagstuk. Hierbij kwamen twee onderwerpen duidelijk naar voren.

Als eerste geven de zorgaanbieders aan dat het belangrijk is om met verschillende partijen binnen de regio in gesprek te blijven over de benodigde capaciteit en de invulling hiervan. Er wordt onder andere gezegd:

- "Gesprek gezamenlijk voeren met meerdere zorginstellingen zodat capaciteit goed verdeeld blijft/ wordt in gebied (stad)."
- "Dialoog voeren met alle partijen in de regio (inclusief gemeenten, woningbouwcorporaties e.d.)."
- "Meer inzicht geven in de totale ontwikkelingen in de regio."

Verder wordt ook gesproken over het belang van meerjarige afspraken en financiële zekerheden in de toekomst:

- "Zorgen dat er voortijdig over budget toekenning van de uitbreiding afspraken kunnen worden gemaakt, waardoor het risico niet eenzijdig bij de zorginstelling wordt belegd."
- "Passende en meerjarig duidelijkheid over de NHC."
- "Zorgkantoor moet meerjarige garanties/waarborgen geven voor capaciteitsuitbreidingen."

Als laatste wordt door aantal aanbieders de zorg uitgesproken over het personeelstekort:

- "Uitbreiding van intramurale capaciteit is ons inziens geen oplossing vanwege het personele vraagstuk. Focus moet liggen op anders zorgen en met name ook inzet van zorgtechnologie."
- "Personeel, Personeel, Personeel."

## 2.3 Ontwikkeling urgent wachtenden

Bijna twee derde (63%) van de deelnemende zorgaanbieders verwacht dat in 2022 het aantal urgent wachtenden gaat toenemen, 30% denkt dat het aantal gelijk zal blijven en slechts enkele aanbieders verwachten dat het aantal zal afnemen of dat er geen urgent wachtenden (meer) zijn.

	Percentage
<b>Ik verwacht dat er geen urgent wachtenden (meer) zijn</b>	4%
<b>Ik verwacht dat het aantal urgent wachtenden afneemt</b>	2%
<b>Ik verwacht dat het aantal urgent wachtenden gelijk blijft</b>	30%
<b>Ik verwacht dat het aantal urgent wachtenden toeneemt</b>	63%
<b>Niet van toepassing, ik neem geen wachtenden (meer) aan</b>	1%

Figuur 19 - Hoe kijkt u aan tegen de ontwikkeling in 2022 van het aantal urgent wachtenden voor een verblijfplaats bij uw organisatie? (N=112)

### 3. Herschikking, overproductie en Covid-compensatie Wlz 2021

#### 3.1 Compensatie Covid-19 virus

Aan de deelnemende zorgaanbieders is gevraagd of, en in hoeverre zij overeenstemming hebben bereikt met het zorgkantoor over de compensatie van gedeelde omzet in 2021 als gevolg van het Covid-19 virus. Iets minder dan de helft van deze aanbieders geeft aan dat zij geheel of in grote mate overeenstemming hebben bereikt. Bij ongeveer een derde zijn de gesprekken nog niet afgerond. Verder meldt 15% van de aanbieders dat dit niet van toepassing is voor hen.

	Percentage
<b>Ja, geheel</b>	24%
<b>In grote mate</b>	22%
<b>In beperkte mate</b>	10%
<b>Overleg loopt nog</b>	29%
<b>Niet van toepassing</b>	15%

Figuur 20 - Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over de compensatie van gedeelde omzet in 2021 als gevolg van het Covid-19 virus? (N=113)

Het aantal aanbieders bij wie de gesprekken over de compensatie van meerkosten in 2021 als gevolg van het Covid-19 virus nog niet is afgerond ligt iets hoger, namelijk op 41%. Ruim de helft van de zorgaanbieders heeft de gesprekken al wel gevoerd en heeft geheel of in grote mate overeenstemming hierover bereikt met het zorgkantoor.

	Percentage
<b>Ja, geheel</b>	26%
<b>In grote mate</b>	27%
<b>In beperkte mate</b>	4%
<b>Overleg loopt nog</b>	41%
<b>Niet van toepassing</b>	3%

Figuur 21 - Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over de compensatie van meerkosten in 2021 als gevolg van het Covid-19 virus? (N=113)

#### 3.2 Herschikking en overproductie zorg voor cliënten met verblijf 2021

Van de deelnemende zorgaanbieders, heeft 82% geheel of in grote mate overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over een herschikking van de productieafspraken 2021, om recht te doen aan de intramurale cliëntenmix. Zes aanbieders hebben aangegeven dat er sprake was van onderproductie, met gemiddeld 3% van de Wlz jaaromzet.

	Percentage
<b>Ja, geheel</b>	52%
<b>In grote mate</b>	30%
<b>In beperkte mate</b>	10%
<b>Niet van toepassing: herschikking was niet nodig omdat de productieafspraken 2021 toereikend waren voor de cliënten in zorg.</b>	8%

Figuur 22 - Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over een herschikking van de productieafspraken 2021 die nodig is om recht te doen aan de intramurale cliëntenmix? (N=110)

Aan de zorgaanbieders die geen gehele overeenstemming hebben bereikt over een herschikking is gevraagd of zij schatten dat er sprake is van intramurale overproductie in 2021. De helft van deze

zorgaanbieders geeft aan dat dit het geval is. Gemiddeld verwachten zij een overproductie van 680.000 euro. In totaal schatten de deelnemende zorgaanbieders samen dat er sprake is van een intramurale overproductie van 13,6 miljoen euro.

	Percentage
<b>Ja, namelijk voor ... euro</b>	50%
<b>Nee</b>	50%

Figuur 23 - Schat u in dat er sprake is van intramurale overproductie in 2021? (N=44)

	Aantal	Gemiddeld (afgerond)	Minimum	Maximum
<b>Ja, namelijk voor ... euro</b>	20	680.000	50.000	2.000.000

Figuur 24 - Schat u in dat er sprake is van intramurale overproductie in 2021? (N=20)

Aan de aanbieders die aangeven dat er sprake is van intramurale overproductie in 2021 is verder doorgevraagd waarover zij in enige mate geen overeenstemming hebben bereikt. Voor het grootste deel van de zorgaanbieders geldt dat zij geen overeenstemming hebben bereikt over de overproductie VV 4 t/m 10.

	Aantal	Gemiddeld (afgerond)	Minimum	Maximum
<b>Overproductie intramurale zorg (VV 4 t/m 10)</b>	15	670.000	65.000	2.000.000

Figuur 25 - Over welke zorgonderdelen heeft u in enige mate géén overeenstemming bij de herschikking 2021 bereikt (N=15)

### 3.3 Herschikking en overproductie zorg voor Wlz-cliënten met zorg thuis 2021

Iets minder dan de helft van de zorgaanbieders (45%) heeft volledige overeenstemming bereikt met de zorgkantoren over een herschikking van de productieafspraken 2021 die nodig is om recht te doen aan de zorgvraag voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten. Voor ruim een derde van de aanbieders is dit in grote mate of in beperkte mate gelukt. De zorgaanbieders die gesproken hebben met de zorgkantoren van Zilveren Kruis geven relatief vaker aan dat het hen maar in grote of beperkte mate gelukt is om afspraken te maken hierover. Bij CZ en VGZ geven de zorgaanbieders aan relatief het vaakst aan dat het gelukt is om volledige overeenstemming te bereiken (Zie bijlage 3). Twee respondenten (2%) hebben aangegeven dat sprake was van onderproductie.

	Percentage
<b>Ja, geheel</b>	45%
<b>In grote mate</b>	24%
<b>In beperkte mate</b>	13%
<b>Niet van toepassing: herschikking was niet nodig omdat de productieafspraken 2021 toereikend waren voor de cliënten in zorg.</b>	19%

Figuur 26 - Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over een herschikking van de productieafspraken 2021 die nodig is om recht te doen aan de zorgvraag voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten? (N=110)

Van de deelnemende zorgaanbieders die geen gehele overeenstemming hebben bereikt over een herschikking schat 28% in dat er sprake is van overproductie van zorg voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten. Het gaat hierbij om een bedrag van gemiddeld 190.000 euro per organisatie. Zorgaanbieders die meer dan 100 miljoen euro omzetten, schatten relatief vaker in dat er sprake is van overproductie, dan aanbieders die minder omzetten (zie bijlage 2).

	Percentage
<b>Ja, namelijk voor ... euro</b>	28%
<b>Nee</b>	73%

Figuur 27 - Schat u in dat er sprake is van overproductie voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten in 2021 (N=40)

	Aantal	Gemiddeld (afgerond)	Minimum	Maximum
<b>Ja, namelijk voor ... euro</b>	9	190.000	12.500	750.000

Figuur 28 - Schat u in dat er sprake is van overproductie voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten in 2021 (N=9)

Aan deze zorgaanbieders is verder doorgevraagd over welke onderdelen (en bedragen) zij in enige mate geen overeenstemming hebben bereikt. Deze resultaten staan hieronder weergegeven.

	Aantal	Gemiddeld (afgerond)	Minimum	Maximum
<b>Overproductie op extramurale Wlz-behandeling (uit MPT: gestapeld op een zorgzwaartepakket zonder behandeling)</b>	2	125.000	50.000	200.000
<b>Overproductie Volledig Pakket Thuis</b>	1	12.000	12.000	12.000
<b>Overproductie Modulair Pakket Thuis</b>	4	130.000	23.000	300.000

Figuur 29 - Over welke zorgonderdelen heeft u in enige mate géén overeenstemming bij de herschikking 2021 bereikt? (N=7)



## 4. Realisatie Kwaliteitsbudget 2021

### 4.1 Bijdrage aan kwaliteit in de zorgorganisatie 2021

De deelnemende zorgaanbieders is gevraagd om een top drie te geven waaraan het kwaliteitsbudget 2021 heeft bijgedragen aan de kwaliteit binnen de organisatie. De antwoorden van de respondenten kunnen worden samengevat in drie categorieën: medewerkers, cliënten en technologie.

Door het kwaliteitsbudget van 2021 hebben zorgaanbieders de mogelijkheid gehad om extra personeel in te huren. Dit geldt zowel voor aanvullend personeel aan het bed als ondersteunend personeel zoals gastvrouwen en woonondersteuners. Daarnaast hebben de zorgaanbieders het budget ook aangesproken voor het verhogen van de kwaliteit van het personeel door te investeren in scholing en de inzet van meer gespecialiseerd personeel. Ook hebben sommige aanbieders het budget gebruikt om methodisch werken te stimuleren.

- "Kwaliteit en kwantiteit van medewerkers."
- "Training/ Scholing medewerkers (rapporteren, gedragsproblematiek, etc.)"
- "Methodisch werken door inzet kwaliteitsverpleegkundigen."

Het kwaliteitsbudget heeft ook bijgedragen aan de kwaliteit in relatie tot de zorg aan cliënten binnen de aanbieders. Als eerste geven de aanbieders aan dat zij door het budget meer tijd en personeel hebben om de cliënten persoonlijker te behandelen. Als tweede wordt er ook meer aandacht besteed aan het welzijn van de cliënten door bijvoorbeeld uitbreiding van dagbesteding en de inzet van welzijnsmedewerkers.

- "Meer tijd voor persoonlijkere benadering cliënten."
- "Welzijnsactiviteiten verder toegespitst op de vraag vanuit de cliënt."
- "Inzet op versterking van de zinvolle daginvulling."

Verder geven de zorgaanbieders aan dat zij met het budget investeren in het onderzoeken en implementeren van (digitale) technologie en domotica ter ondersteuning van het personeel en cliënten.

- "Innovaties die medewerkers ondersteunen in de uitvoering van werkprocessen."
- "Slimme (zorg)technologieën en procesoptimalisaties binnen het primair proces."

Overige punten die genoemd werden zijn het verbeteren van goed werkgeverschap, het verlagen van de werkdruk en het duurzaam binden van personeel.

### 4.2 Realisatie kwaliteitsplan 2021

In deze enquête is aan de zorgaanbieders gevraagd of zij afgelopen jaar een kwaliteitsbudget hebben ontvangen. Bijna alle respondenten (97%) geven aan dat zij dit in 2021 hebben ontvangen.

	Percentage
Ja	97%
Nee	3%

Figuur 30 - Heeft u in 2021 een kwaliteitsbudget ontvangen? (N=113)

Het grootste deel van de aanbieders dat in 2021 een kwaliteitsbudget heeft ontvangen, 83%, geeft aan het kwaliteitsplan niet of in beperkte mate te hebben moeten aanpassen als gevolg van het Covid-19 virus. Een deel van de aanbieders licht hierbij toe dat de plannen in sommige gevallen zijn uitgesteld, of dat deze helemaal geen doorgang hebben kunnen vinden.

	Percentage
--	------------

<b>Geheel</b>	1%
<b>In grote mate</b>	7%
<b>Voor de helft</b>	9%
<b>In beperkte mate</b>	48%
<b>Niet</b>	35%

Figuur 31 - Heeft u het ingediende kwaliteitsplan behorend bij de aanvraag van het kwaliteitsbudget 2021 lopende het jaar moeten aanpassen als gevolg van het Covid-19 virus? (N=109)

77% van de aanbieders geeft aan dat zij geheel of in grote mate het kwaliteitsplan 2021 hebben kunnen realiseren voor wat betreft extra zorgpersoneel. Zij gaven hierbij als toelichting dat het door de krappe arbeidsmarkt lastig is om goed gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden. Het gaat hier met name om hoger geschoold personeel. Verder wordt ook genoemd dat het lastig is om medewerkers vast in dienst te krijgen en dat nu veel zorg wordt geleverd door personeel dat niet in loondienst is.

	<b>Percentage</b>
<b>Geheel</b>	26%
<b>In grote mate</b>	51%
<b>Voor de helft</b>	6%
<b>In beperkte mate</b>	14%
<b>Niet</b>	4%

Figuur 32 - In welke mate heeft de zorgorganisatie het kwaliteitsplan 2021 kunnen realiseren voor wat betreft extra zorgpersoneel? (N=109)

Wat betreft overige inzet, heeft 86% van de aanbieders het kwaliteitsplan geheel of in grote mate kunnen realiseren.

	<b>Percentage</b>
<b>Geheel</b>	26%
<b>In grote mate</b>	60%
<b>Voor de helft</b>	7%
<b>In beperkte mate</b>	6%
<b>Niet</b>	1%

Figuur 33 - In welke mate heeft de zorgorganisatie het kwaliteitsplan 2021 kunnen realiseren voor wat betreft de overige inzet? (N=109)

Ondanks de Covid-19 situatie, geeft 61% van de zorgaanbieders aan dat zij het kwaliteitsbudget geheel heeft kunnen inzetten ten behoeve van een kwaliteitsverbetering. Het deel van de aanbieders dat niet het gehele budget heeft kunnen inzetten, heeft gemiddeld 70% van het kwaliteitsbudget uitgegeven. Zorgaanbieders die hebben onderhandeld met de zorgkantoren van Menzis, geven relatief vaker aan dat zij ondanks Covid-19, alsnog het kwaliteitsbudget geheel hebben kunnen inzetten (zie bijlage 3).

	Percentage
<b>Geheel</b>	61%
<b>Gedeeltelijk: ...% van het kwaliteitsbudget hebben we <u>wel</u> in kunnen zetten voor het (aangepaste) kwaliteitsplan</b>	39%

Figuur 34 - Covid-19 heeft mogelijk effect gehad op de uitvoering van uw kwaliteitsplan via het beschikbare kwaliteitsbudget. In welke mate heeft u het beschikbare kwaliteitsbudget daadwerkelijk kunnen inzetten ten behoeve van een kwaliteitsverbetering? (N=109)

	Aantal	Gemiddeld	Minimum	Maximum
<b>Gedeeltelijk: ...% van het kwaliteitsbudget hebben we <u>wel</u> in kunnen zetten voor het (aangepaste) kwaliteitsplan</b>	41	70%	10%	99%

Figuur 35 - Covid-19 heeft mogelijk effect gehad op de uitvoering van uw kwaliteitsplan via het beschikbare kwaliteitsbudget. In welke mate heeft u het beschikbare kwaliteitsbudget daadwerkelijk kunnen inzetten ten behoeve van een kwaliteitsverbetering? (N=41)

### 4.3 Herschikking afspraken kwaliteitsbudget 2021

In het najaar van 2021 hebben de zorgkantoren afspraken gemaakt met zorgaanbieders over het kwaliteitsbudget 2021 inclusief het verwachte deel voor compensatie Covid-19 personeelskosten. Voor bijna alle aanbieders (98%) is het budget onveranderd gebleven of verhoogd. Slechts bij een enkele organisatie is het budget verlaagd.

	Percentage
<b>Het kwaliteitsbudget 2021 is onveranderd gebleven</b>	53%
<b>Het kwaliteitsbudget 2021 is verhoogd</b>	45%
<b>Het kwaliteitsbudget 2021 is verlaagd</b>	2%

Figuur 36 - Zorgkantoren hebben in het najaar 2021 herschikkingsafspraken gemaakt met zorgaanbieders over het kwaliteitsbudget 2021 inclusief het verwachte deel voor compensatie Covid-19 personeelskosten. Heeft de herschikking geleid tot afspraken over bijstelling van het kwaliteitsbudget 2021? (N=109)

Aan de zorgaanbieders is ook gevraagd of zij tevreden waren over de wijze waarop de herschikkingsafspraken zijn gemaakt over het kwaliteitsbudget. De meeste aanbieders zijn hier tevreden over. Zij lichten hierbij toe dat in veel gevallen de afspraken onveranderd zijn gebleven of dat deze in goed overleg zijn veranderd.

- "Conform afspraak. Niets veranderd."
- "Deze zijn conform aanvraag."

Daarnaast noemen de aanbieders ook de houding van het zorgkantoor als punt van tevredenheid. Zij vinden dat het zorgkantoor zich open, meedenkend en constructief opstelt in de gesprekken over de herschikking.

- "Het zorgkantoor staat open voor discussie en aanpassingen op basis van argumentatie."
- "Grote bereidheid om mee te denken in complexe tijden."

Ook spreken de aanbieders waarbij het budget verhoogd is hun tevredenheid hierover uit:

- "Het budget is verhoogd op initiatief van het zorgkantoor."
- "(Het zorgkantoor) heeft het budget nog enigszins verhoogd en de meer inzet als gevolg van corona lijkt volledig vergoed te worden."

De zorgaanbieders die niet of maar gedeeltelijk tevreden zijn over de herschikkingsafspraken geven aan dat dit komt doordat (nog) geen harde toezeggingen zijn gedaan, en er dus nog onzekerheid over de afspraken bestaat. Ook vermelden ze dat ze ontevreden zijn over het uiteindelijk verkregen bedrag.

- "Het budget is verhoogd, maar dit blijkt onvoldoende."
- "Er bestaat nog steeds onzekerheid over het vergoed krijgen van de Covid-19 compensatie."

	Percentage
<b>Ja, want ...</b>	84%
<b>Ten dele, want ...</b>	11%
<b>Nee, want ...</b>	6%

Figuur 37 - Bent u tevreden over de wijze waarop het zorgkantoor de herschikkingsafspraken over het kwaliteitsbudget 2021 met uw organisatie heeft gemaakt? (N=109)

## 5. Afspraken kwaliteit 2022

### 5.1 Speerpunten kwaliteit in de zorgorganisatie 2022

De deelnemende zorgaanbieders is gevraagd om hun speerpunten op het gebied van kwaliteit te formuleren in een top drie. Uit de antwoorden zijn drie categorieën duidelijk naar voren gekomen, te weten medewerker, cliëntenzorg en digitalisering & technologie.

In de categorie 'medewerker' geven de zorgaanbieders het vaakst aan dat zij zich willen richten op het aantrekken en behouden van personeel. Daarnaast willen ze zich ook meer richten op de kwaliteit van het personeel door bijvoorbeeld scholing en verbeterde personeelsmix. Een ander punt dat in deze categorie veel genoemd werd is dat de zorgaanbieders zich willen verbeteren als werkgever door bijvoorbeeld in te zetten op vitaliteit en werkgeluk van de medewerkers.

- "We zorgen voor onze collega's en de bemensing is kwalitatief en kwantitatief op sterkte."
- "Werkplezier op peil houden door goed HR-beleid."
- "Tevreden, bevlogen en deskundige medewerkers die zich duurzaam aan de organisatie verbinden."

In de tweede categorie 'cliëntenzorg' gaven veel aanbieders aan zich in het komende jaar meer te willen gaan focussen op persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Daarnaast geven de aanbieders ook aan dat zij het welzijn van de cliënt meer centraal willen zetten en het versterken van de regie bij de cliënt (en zijn/haar omgeving).

- "Persoonsgericht werken waarbij welzijn van bewoner en persoonsgerichte zorgvraag centraal staan vanuit een multidisciplinair team."
- "Wonen en welzijn klant/bewoner."
- "Eigen regie van de cliënt."

In de laatste categorie 'digitalisering & technologie' worden vooral toepassingen van innovaties benoemd voor zowel medewerkers als cliënten. De zorgaanbieders zetten in op digitale vaardigheden, (verdere) digitalisering van de zorgverlening en op onderzoek en implementatie van nieuwe innovaties.

- "Innovaties ten behoeve van kwaliteit leven cliënt en ondersteunen werk medewerkers."
- "Meer inzet zorgtechnologie (o.a. slimme brillen, sensorische informatieverwerking)."

### 5.2 Dialoog met het zorgkantoor over kwaliteit in 2022

In de enquête zijn aan de respondenten verschillende stellingen voorgelegd met betrekking tot de dialoog over kwaliteit in 2022, waarop zij konden aangeven in hoeverre zij het hiermee eens waren. Over het algemeen geven de antwoorden op de stellingen een positief beeld over de gesprekken omtrent kwaliteit. Dit komt ook duidelijk in de toelichtingen naar voren:

- "We hebben een open en constructieve relatie met het zorgkantoor waarin we over en weer onze verwachtingen en zorgen delen."
- "Prima samenwerking waarbij we werken aan hetzelfde doel."

	Ja, geheel	Ruime mate	Voldoende	Beperkt	Nee geheel niet	Weet nog niet	N.v.t
De dialoog met het zorgkantoor over kwaliteit ervaren we als constructief.	27%	43%	16%	4%	2%	5%	2%
We ervaren dat het zorgkantoor uitgaat van vertrouwen in de zorgorganisatie.	36%	45%	10%	3%	2%	4%	1%
Het zorgkantoor respecteert bij het gesprek over kwaliteit het Kwaliteitskader en stelt geen aanvullende eisen (bijvoorbeeld aparte plannen).	37%	32%	16%	6%	4%	4%	2%
Het zorgkantoor biedt ruimte voor de eigen afwegingen van de zorgorganisatie omtrent kwaliteit.	29%	50%	12%	4%	1%	3%	1%
We hebben het gevoel dat we vrijuit kunnen praten in het gesprek met het zorgkantoor.	50%	33%	12%	-	2%	2%	2%

Figuur 38 - We leggen de volgende stellingen met betrekking tot de dialoog over kwaliteit in 2022 met het zorgkantoor aan u voor. (N=113)

### 5.3 Kwaliteit volgens het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Aan de zorgaanbieders is gevraagd of zij verwachten met het overeengekomen tariefpercentage de kwaliteit van zorg te kunnen leveren zoals bedoeld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg. Iets minder van de helft (45%) verwacht kwaliteit van zorg te kunnen leveren. In de toelichting geven zij aan dat de budgetten toereikend zijn. De aanbieders die afspraken hebben gemaakt met de zorgkantoren van Menzis en CZ verwachten relatief vaker aan dat zij aan dit kwaliteitskader kunnen voldoen (zie bijlage 3).

De aanbieders die maar gedeeltelijk verwachten te kunnen voldoen aan het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (46%) wijten dit vooral aan de huidige situatie op de arbeidsmarkt en de Covid-19 pandemie. Hierdoor maken de aanbieders meer kosten, die volgens hen onvoldoende of niet in verhouding staan met de vergoeding van het zorgkantoor. Als gevolg hiervan komt het Kwaliteitskader onder druk te staan.

- "Ik zou ja moeten zeggen, want we moeten wel. Maar het is krap aan en ondertussen is er weinig ruimte voor innovatie of voor de transitie die zo nodig is."
- "Zorgexploitatie staat onder druk, mede door externe factoren (Covid-19, arbeidsmarktproblematiek)."

De belangrijkste reden voor aanbieders die verwachten niet meer te kunnen voldoen aan het Kwaliteitskader is dat zij meer zorg moeten gaan leveren met minder middelen.

- "Er was 2,1 miljard voor nodig een aantal jaar geleden. Dat is nu dus een stuk meer (index/CAO) en de middelen zijn een stuk minder."

	Percentage
Ja, want ...	45%
Ten dele, want ...	46%
Nee, want ...	9%

Figuur 39 - Verwacht u met het zorgkantoor overeengekomen tariefpercentage 2022 de kwaliteit van zorg te kunnen leveren, zoals bedoeld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg? (N=113)

## 6. Wlz inkoopbeleid 2022, geldstromen en suggesties

### 6.1 Veranderingen in het inkoopbeleid 2022

In de enquête is de respondenten gevraagd om van een aantal onderdelen van het inkoopbeleid aan te geven in hoeverre deze zijn veranderd in vergelijking met het jaar ervoor. Van de meeste onderdelen wordt in hoge mate gezegd dat deze gelijk zijn gebleven ten opzichte van 2021. Echter, van het onderdeel 'ruimte voor (technologische) innovatie' wordt door 10% gezegd dat dit verbeterd is ten opzichte van vorig jaar. Daarnaast wordt van het onderdeel 'adequate tarieven voor zorgprestaties' maar door iets meer dan de helft van de zorgaanbieders aangegeven dat dit gelijk gebleven is. 41% geeft aan dat dit juist verslechterd is ten opzichte van voorgaand jaar. De zorgaanbieders die afspraken hebben gemaakt met Zilveren Kruis, VGZ of de 'overige' zorgkantoren, geven relatief vaker aan dat dit onderdeel verslechterd is ten opzichte van vorig jaar (zie bijlage 3). Verder wordt gezegd door 17% dat de vergoeding voor overproductie verslechterd is en 12% meldt dat de stimulansen voor kwaliteitsverbetering verslechterd zijn ten opzichte van vorig jaar.

	Verbeterd	Gelijk	Verslechterd	N.v.t.
Administratieve lasten	7%	81%	11%	2%
Heldere criteria gunning	3%	81%	11%	5%
Ruimte voor dialoog	6%	81%	12%	2%
Ruimte voor (technologische) innovatie	10%	80%	6%	4%
Persoonsvolgende bekostiging	3%	79%	8%	11%
Adequate tarieven voor de zorgprestaties	3%	55%	41%	2%
Keuzevrijheid voor de cliënt	1%	90%	2%	7%
Ruimte voor inbreng vanuit de zorgorganisatie	5%	85%	7%	3%
Locatiebezoeken door kantoor	6%	81%	6%	7%
Afstemming inkoop op de regionale/lokale omstandigheden	8%	82%	6%	4%
Stimulansen voor kwaliteitsverbetering	4%	81%	12%	3%
Meerjarenafspraken	4%	79%	6%	12%
Inkoop behandeling voor verblijfscliënten	6%	79%	7%	8%
Overeenkomst Wlz 2022	0%	92%	4%	4%
Vereenvoudiging inkoopbeleid 2022	7%	80%	12%	2%
Aanvullend beleid t.o.v. landelijk inkoopkader	4%	82%	11%	4%
Vergoeding overproductie	3%	73%	17%	8%
Capaciteitsuitbreiding	4%	74%	6%	16%

Figuur 40 - Is de Wlz-inkoop 2022 vanuit het zorgkantoor gewijzigd ten opzichte van de Wlz-inkoop 2021 op de volgende onderdelen? (N=113)

Verreweg de meeste zorgaanbieders (92%) geven aan dat het zorgkantoor redelijke eisen hanteert bij de inkoop van zorg voor 2022. Dit is ten opzichte van voorgaande jaren iets hoger. Aan de zorgaanbieders die vonden dat de zorgkantoren geen redelijke eisen hanteren, is gevraagd welke dit waren. Deze zijn hieronder samengevat:

- "Basis inkoopbeleid klopt niet door toepassing korting."
- "Geen echte ruimte voor onderhandeling (tekenen bij het kruisje.)"
- "Geen ruimte voor oplossingen toekomstige problematiek."

	2022	2021	2020	2019	2018
Het zorgkantoor hanteert redelijke eisen	92%	86%	89%	91%	84%
Het zorgkantoor hanteert onredelijke eisen	8%	14%	11%	9%	16%

Figuur 41 - Hoe kijkt u aan tegen de eisen die het zorgkantoor bij de inkoop van zorg voor 2022 hanteert? (N=113) (Tevens afgezet tegen voorgaande jaren.)

Wanneer de antwoorden op deze vraag worden uitgesplitst per zorgkantoor blijkt dat de respondenten die onderhandeld hebben met zorgkantoren van Menzis of CZ relatief het vaakst aangaven dat zij in 2022 redelijke eisen hanteerden.

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
Het zorgkantoor hanteert redelijke eisen bij de inkoop van zorg voor 2022	90%	96%	100%	83%	94%	92%
Het zorgkantoor hanteert redelijke eisen bij de inkoop van zorg voor 2021	86%	93%	73%	79%	100%	86%
Het zorgkantoor hanteert redelijke eisen bij de inkoop van zorg voor 2020	94%	78%	90%	92%	87%	89%
Het zorgkantoor hanteert redelijke eisen bij de inkoop van zorg voor 2019	91%	88%	79%	100%	95%	91%
Het zorgkantoor hanteert redelijke eisen bij de inkoop van zorg voor 2018	90%	72%	80%	97%	70%	84%

Figuur 42 - Hoe kijkt u aan tegen de eisen die het zorgkantoor bij de inkoop van zorg voor 2022 hanteert? (N=113)  
(Tevens afgezet tegen voorgaande jaren.)

## 6.2 Directe gevolgen Wlz-inkoop 2022

44% van de aanbieders verwacht problemen als direct gevolg van de reguliere Wlz-zorgcontractering voor het jaar 2022. Dit is fors meer in vergelijking met vorig jaar, toen 17% van de aanbieders problemen verwachtten. De aanbieders die hebben gesproken met de zorgkantoren van Zilveren Kruis geven relatief vaker aan dat zij problemen verwachten voor 2022 (zie bijlage 3). Dit jaar noemden de zorgaanbieders onder andere de volgende problemen:

- "De bekostiging (blijft) naar onze verwachting achter bij de stijgende zorgvraag/capaciteit."
- "Omdat de coronacompensatie vervalt, tenminste qua omzeterderving en meer inzet personeel."
- "Risico dat niet alle zorg wordt vergoed."
- "Teruglopende budgetten terwijl we het eens zijn dat er geïnvesteerd moet worden om de zorg toekomstbestendig vorm te geven."
- "CAO ontwikkelingen VVT zullen mogelijk niet volledig gedekt zijn vanuit de tarieven en indexatie."

	Percentage
<b>Ik verwacht nieuwe mogelijkheden omdat ...</b>	3%
<b>Ik verwacht geen problemen</b>	53%
<b>Ik verwacht problemen, namelijk: ...</b>	44%

Figuur 43 - Hoe kijkt u aan tegen de directe gevolgen van de reguliere Wlz-zorgcontractering voor het jaar 2022? (N=113)

Ongeveer een derde van de deelnemende aanbieders gaat het komende jaar zorg bieden aan cliënten via het PGB. Per organisatie gaat het gemiddeld om 19 cliënten, met een maximum van 110 en minimum van 1. 17% van de aanbieders geeft aan nog niet zeker te weten of ze via het PGB zorg gaat bieden.



### 6.3 Administratieve belasting geldstromen

Aan de zorgaanbieders is gevraagd van welke geldstromen zij gebruikmaken in 2021 en/of 2022. Het merendeel van de geldstromen wordt door de meeste aanbieders gebruikt. Een uitzondering hierop is de beschikbaarheidsbijdrage (medische) vervolgoopleidingen, die wordt door iets meer dan de helft van de aanbieders gebruikt. De zorgaanbieders die meer dan 100 miljoen euro per jaar omzetten, geven relatief vaker aan gebruik te maken van het kwaliteitsbudget voor personeel, meerzorg, ontwikkelbudget zorgkantoren, SectorPlan Plus en de beschikbaarheidsbijdrage (medische) vervolgoopleidingen. (zie bijlage 2). Verder wordt het ontwikkelbudget zorgkantoren relatief vaker gebruikt door zorgaanbieders die te maken hebben met Zilveren Kruis.

	Percentage
ZZP-opbrengsten (reguliere productie)	97%
Covid-19 compensatie - meerkosten	97%
VPT en/of MPT-opbrengsten (reguliere productie)	96%
Kwaliteitsbudget - Personeel	95%
Kwaliteitsbudget - Overige inzet	94%
Subsidieregeling Praktijkleren	92%
Covid-19 compensatie - omzeterderving	89%
Stagefonds Zorg	88%
SectorPlan Plus	82%
Meerzorg	71%
Ontwikkelbudget zorgkantoren	60%
Beschikbaarheidsbijdrage (medische) vervolgoopleidingen	52%

Figuur 44- Kunt u aangeven van welke geldstromen u in 2021 en/of 2022 gebruikmaakt? (N=113)

Voor elk van de stromen waarvan gebruik wordt gemaakt, is aan de aanbieders gevraagd hoe zij de administratieve belasting hiervan ervaren. Zij scoorden elke geldstroom met een cijfer tussen de 1 en 5, waarbij 1 staat voor een zeer lage administratieve belasting en 5 voor een zeer hoge administratieve belasting. Uit deze scores blijkt dat de zorgaanbieders de Covid-19 compensatie als meest belastend hebben ervaren en de ZZP-opbrengsten (reguliere productie) als minst belastend.

	Cijfer
Covid-19 compensatie - meerkosten	3,89
Meerzorg	3,86
Kwaliteitsbudget - Personeel	3,79
Covid-19 compensatie - omzeterderving	3,72
Kwaliteitsbudget - Overige inzet	3,56
SectorPlan Plus	3,35
Subsidieregeling Praktijkleren	3,00
Ontwikkelbudget zorgkantoren	2,95
Stagefonds Zorg	2,86
Beschikbaarheidsbijdrage (medische) vervolgoopleidingen <sup>2</sup>	2,63
VPT en/of MPT-opbrengsten (reguliere productie)	2,57
ZZP-opbrengsten (reguliere productie)	2,18

Figuur 45 - Kunt u, als u gebruik maakt van de geldstroom aangeven wat de administratieve belasting is op een schaal van 1 t/m 5? (N variërend van 54 tot 103, afhankelijk van selectie in figuur 44)

## 6.4 Suggesties voor het verbeteren van het Wlz-inkoopbeleid 2023 en verder

In de vragenlijst hebben de respondenten suggesties kunnen doen voor het verbeteren van het Wlz - inkoopbeleid van 2023 en verder. De antwoorden die zij gaven kunnen worden samengevat in vier categorieën, namelijk tarieven, technologie, administratielast en meerjarige afspraken.

In de categorie 'tarieven' benoemen de zorgaanbieders veelal dat ze het niet eens zijn met de afslag van het NZa-tarief. Ze zouden graag een mogelijkheid zien om te kunnen onderhandelen over hogere tariefpercentages, tot 100% van het NZa-tarief. Daarnaast geven enkele aanbieders ook aan dat ze meer in gesprek willen met de zorgkantoren over financieren van zorg.

- 'Mogelijkheid bieden tot dialoog over het tarief, het budget en afspraken over capaciteitsuitbreiding.'
- "100% NZA-tarief mogelijk maken."
- "Lagere tarieven helpen aanbieders niet bij de opgaven waar zorgaanbieders voor staan."
- "Passend tarief bij de zorgvraag van individuele cliënten. Daarnaast een wederkerige dialoog (ruimte voor aanpassing financiële afspraken)."

Veel aanbieders geven ook aan dat zij graag meer ruimte willen zien voor het gebruik van technologie. Dit enerzijds om de zorg meer toekomstbestendig te maken, en anderzijds om het personeel verder te ontlasten. Hier wordt onder andere over gezegd:

- "Meer inzetten op techniek (domotica) zodat er minder personeel nodig is."
- "De ruimte voor het inzetten van innovaties en technologieën blijven uitbreiden, stimuleren en verbeteren."
- "Meer ruimte in het tarief voor innovatie en technologische componenten, zodat je ook daadwerkelijk kunt investeringen in deze ontwikkelingen."

De derde categorie die veel naar voren kwam was de administratielast. De afspraken zijn volgens de aanbieders complex en omvangrijk, en kosten daarom veel tijd. De respondenten zeggen hierover het volgende:

- "Geen aparte aanvullende uitvraag van plannen op opslagpercentages/ inzet op administratieve lastenverlichting.'
- "Bureaucratisering is enorm toegenomen. Kan dat niet anders?"
- "Vereenvoudigen van het jaarlijks inkooptraject."
- "Helder inkoopbeleid ten aanzien van ontwikkelplannen en een heldere visie op bekostiging van de zorg."
- "Ga voor minder verschillende financieringsstromen, klant centraal niet het potje waaruit gefinancierd."

Als laatste gaven sommige aanbieders aan de behoefte te hebben aan meerjarige afspraken, zodat er meer duidelijkheid is over toekomstige financiering:

- "Meerjarige (5-10 jaar) afspraken maken."
- "In het kader van langdurige investeringen is een nieuwe meerjarenafpraak erg wenselijk."

Tot slot is de zorgaanbieders gevraagd of ze nog zaken graag kwijt wilden over de Wlz-zorgcontractering die niet aan bod zijn gekomen. De antwoorden daarvan zijn hieronder samengevat:

- "Zorgkantoren gaan de komende jaren kortingen doorvoeren (voor 2022 ook al) terwijl ook aan de kwaliteitsnormen van het kwaliteitskader voldaan moet worden. Deze zaken gaan botsen."
- "Geef de zorgaanbieders een 'vrije budgetruimte' voor innovatie en ontwikkeling om zonder te veel administratie zich te kunnen voorbereiden op de aankomende stijgende zorgvraag."
- "Kwaliteitsbudget is opgenomen in de structurele gelden. Daar gaat nu ook de tariefafslag overheen."

- "Verlaging tarief dekt niet de investeringen die in de toekomst nodig zijn in vastgoed en digitalisering."

## 6.5 Net Promoter Score (NPS) zorgkantoren

De zorgaanbieders gaven in de enquête aan of ze het zorgkantoor zouden aanbevelen aan verzekerden/cliënten. Deze antwoorden zijn omgezet naar een Net Promoter Score die de aanbevelingsgraad van het zorgkantoor weergeeft. Ze konden hierop een cijfer geven van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot en met 10 (zeer waarschijnlijk). De Net Promoter Score (NPS) berekenen we door de antwoorden in te delen in 3 groepen:

- 0 t/m 6: critici
- 7 of 8: neutralen
- 9 of 10: fans

Het percentage critici wordt afgetrokken van het percentage fans om de NPS te bepalen. Het grootste deel van de zorgaanbieders behoort tot de neutralen. Een klein aantal zorgaanbieders valt onder de critici (14%) en een iets groter deel is fan (22%).

	Percentage
<b>Critici</b>	14%
<b>Neutralen</b>	64%
<b>Fans</b>	22%

Figuur 46 - Stel dat verzekerden/cliënten in zorg zouden kunnen kiezen voor een zorgkantoor voor de uitvoering van de Wlz, in hoeverre zou u uw zorgkantoor dan aanbevelen? (N=113)

De totale NPS voor de zorgkantoren bedroeg voor 2022 +8. In vergelijking met 2021 is dit een stuk lager, toen was er nog sprake van een NPS van +24. De scores van de verschillende zorgkantoren zijn weergegeven in figuur 47. Menzis wordt door de zorgaanbieders relatief het meeste aanbevolen, en de 'Overige' zorgkantoren relatief het minste. Zorgaanbieders die een omzet hebben van meer dan 100 miljoen euro per jaar, zijn relatief vaker 'fans' van de verschillende zorgkantoren (zie bijlage 2).

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
<b>Critici - N (%)</b>	3 (10%)	5 (18%)	1 (7%)	3 (13%)	4 (22%)	16 (14%)
<b>Neutralen - N (%)</b>	22 (76%)	16 (57%)	8 (53%)	15 (65%)	11 (61%)	72 (64%)
<b>Fans - N (%)</b>	4 (14%)	7 (25%)	6 (40%)	5 (22%)	3 (17%)	25 (22%)
<b>NPS</b>	+4	+7	+33	+9	-5	+8
<b>Totaal (N)</b>	29	28	15	23	18	113

Figuur 47 - NPS per zorgkantoor (N=113)

## Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

### Evaluatie Wlz-zorgcontractering 2022

ActiZ onderzoekt jaarlijks de Wlz-zorgcontractering door middel van een enquête onder haar leden. De voorliggende rapportage heeft betrekking op 2022 en de herschikking van 2021. De vragenlijst wordt jaarlijks aangepast naar aanleiding van actuele (beleids)ontwikkelingen. De conceptvragenlijst is voorgelegd aan Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en hun opmerkingen zijn zoveel mogelijk meegenomen.

### Respons op het onderzoek naar zorgcontractering

In de periode van 30 november tot en met 27 december 2021 was de vragenlijst over de Wlz-zorgcontractering beschikbaar voor de leden van ActiZ. In totaal hebben 113 zorgaanbieders deelgenomen aan het onderzoek. Dit komt neer op een respons van 29%. Met de voorliggende respons beschikken we over een landelijk breed gedragen beeld over de Wlz-zorgcontractering. In figuur B1 vindt u een overzicht van de respons.

### Kenmerken respondenten

<b>Respons</b>	
<b>Aantal benaderde zorgaanbieders</b>	386
<b>Aantal deelnemende zorgaanbieders</b>	113
<b>Responspercentage</b>	29%

Figuur B1 – Respons onderzoek Wlz-contractering 2022

In onderstaande figuren (B2 en B3) zijn de kenmerken van de deelnemende aanbieders weergegeven. Zorgaanbieders met een hele hoge jaaromzet zijn beter vertegenwoordigd in dit onderzoek in vergelijking met de kleinere aanbieders.

<b>Totale jaaromzet</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
<b>Minder dan 40 miljoen euro</b>	31	27%
<b>Tussen de 40 en 100 miljoen euro</b>	35	31%
<b>Meer dan 100 miljoen euro</b>	47	42%

Figuur B2 – Verdeling respondenten naar jaaromzet

De financiële productieafspraken die de zorgaanbieders hebben met de zorgkantoren, tellen op tot ongeveer 7,3 miljard. De totale contracteerruimte voor 2022 voor ouderenzorg bedraagt ongeveer 14,1 miljard. Met een dekking van 52% geven de uitkomsten van deze enquête een breed gedragen beeld van de V&V-sector binnen de Wlz. Wel moet worden opgemerkt dat ten opzichte van het ledenbestand van ActiZ de respondenten met een organisatieomzet kleiner dan € 10 miljoen ondervertegenwoordigd zijn in de enquête, terwijl de grote zorgaanbieders, met een omzet van meer dan € 100 miljoen, juist oververtegenwoordigd zijn.

Het overgrote deel van de respondenten biedt zowel intramurale zorg als zorg aan zelfstandig wonende cliënten met een Wlz-indicatie aan. 3% van de zorgaanbieders biedt alleen intramurale zorg aan en 3% van de zorgaanbieders biedt alleen zorg aan zelfstandig wonende cliënten met een Wlz-indicatie.

Zorgtype	Aantal	Percentage
Intramurale zorg (verblijf met of zonder behandeling) en zorg aan zelfstandige wonende cliënten met een Wlz-indicatie (VPT en MPT/overbruggingszorg).	107	95%
Alleen intramurale zorg	3	3%
Alleen zorg aan zelfstandig wonende cliënten met een Wlz-indicatie	3	3%

Figuur B3 – Verdeling respondenten naar type zorg

### Respondenten onderverdeeld naar Wlz-uitvoerders

De respondenten zijn ingedeeld naar de 4 grootste Wlz-uitvoerders waartoe het zorgkantoor, waarmee productieafspraken worden gemaakt, behoort. De meeste respondenten bevinden zich in het werkgebied van CZ en Zilveren Kruis. In de groep 'Overig' zijn de kleinere Wlz-uitvoerders gegroepeerd. Het gaat om DSW, Salland/Eno en Zorg & Zekerheid. De verdeling van de respons tussen de Wlz-uitvoerders is te zien in figuur B4.

Wlz-uitvoerder (aantal zorgkantoren)	Aantal	Percentage
Zilveren Kruis (11)	29	26%
CZ (6)	28	25%
Menzis (3)	15	13%
VGZ (7)	23	20%
Overig (4) (DSW, Salland/ENO en Zorg & Zekerheid)	18	16%
<b>Totaal</b>	113	100%

Figuur B4 – Verdeling respondenten naar Wlz-uitvoerders

Onder iedere Wlz-uitvoerder vallen een of meerdere zorgkantoren. Een overzicht hiervan is weergegeven in figuur B5.

Wlz-uitvoerder	Zorgkantoor	Wlz-uitvoerder	Zorgkantoor
Zilveren Kruis	Drenthe	Menzis	Arnhem
	Zwolle		Twente
	Flevoland		Groningen
	Zaanstreek/Waterland	VGZ	
	Kennemerland		Noord-Holland Noord
	Rotterdam		Midden Holland
	Amsterdam		Waardenland
	Apeldoorn/Zutphen		Midden Brabant
	't Gooi		Nijmegen
	Utrecht		Noord en Midden Limburg
Friesland	Noord Oost Brabant		
CZ	West-Brabant	DSW	Delft/Westland/Oostland
	Zeeland		
	Zuid Hollandse Eilanden	Salland/ENO	Midden IJssel

	Zuid-Limburg		
	Zuid Oost Brabant	<b>Zorg &amp; Zekerheid</b>	Amstelland en De Meerlanden
	Haaglanden		Zuid-Holland Noord

Figuur B5 – Overzicht Wlz-uitvoerders en zorgkantoren

Verreweg de meeste respondenten (70%) maken productieafspraken met één zorgkantoor. In de enquête van 2021 maakte 74% van de respondenten met één zorgkantoor productieafspraken. Een onderverdeling van het aantal zorgkantoren waar afspraken mee wordt gemaakt, is weergegeven in figuur B6.

<b>Productieafspraken gemaakt met:</b>	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
<b>1 zorgkantoor</b>	79	70%
<b>2 zorgkantoren</b>	20	18%
<b>3 zorgkantoren</b>	6	5%
<b>4 zorgkantoren</b>	3	3%
<b>Meer dan 4 zorgkantoren</b>	5	5%

Figuur B6 – Aantal zorgkantoren waar afspraken mee wordt gemaakt

## Bijlage 2 Verschillen tussen zorgaanbieders op basis van jaaromzet

In deze bijlage staan de vragen uit de enquête waarbij significante verschillen zijn geconstateerd op basis van de jaaromzet van de zorgorganisaties. Hierbij merken we op dat de resultaten niet representatief zijn, maar enkel indicatief, als gevolg van de beperkte respons per deelgroep. Daarnaast merken we op dat de totaalpercentages in de figuren kunnen afwijken van 100% (bijvoorbeeld 99% of 101%) door afrondingsverschillen.

	Minder dan 40 miljoen euro	Tussen 40 en 100 miljoen euro	Meer dan 100 miljoen euro	Totaal
<b>Ja</b>	5%	10%	25%	40%
<b>Ten dele, want ...</b>	0%	4%	5%	10%
<b>Weet nog niet</b>	1%	5%	4%	11%
<b>Niet van toepassing</b>	21%	12%	7%	40%
<b>Totaal</b>	27%	31%	42%	100%

Figuur B7 - Cliënten met een psychische stoornis konden met ingang van 2021 instromen in de Wlz (ggz-wonen). Heeft u met het zorgkantoor toereikende afspraken gemaakt over de zorglevering aan cliënten met een psychische stoornis? (N=113)

	Minder dan 40 miljoen euro	Tussen 40 en 100 miljoen euro	Meer dan 100 miljoen euro	Totaal
<b>Ja</b>	3%	0%	25%	28%
<b>Nee</b>	20%	28%	25%	73%
<b>Totaal</b>	23%	28%	50%	100%

Figuur B8 - Schat u in dat er sprake is van overproductie voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten in 2021? (N=40)

	Minder dan 40 miljoen euro	Tussen 40 en 100 miljoen euro	Meer dan 100 miljoen euro	Totaal
<b>Ja</b>	24%	29%	42%	95%
<b>Nee</b>	4%	2%	0%	5%
<b>Totaal</b>	27%	31%	42%	100%

Figuur B9 - Maakt u in 2021 en/of 2022 gebruik van de volgende geldstroom? Kwaliteitsbudget - Personeel (N=113)

	Minder dan 40 miljoen euro	Tussen 40 en 100 miljoen euro	Meer dan 100 miljoen euro	Totaal
<b>Ja</b>	10%	25%	36%	71%
<b>Nee</b>	17%	6%	6%	30%
<b>Totaal</b>	27%	31%	42%	100%

Figuur B10 - Maakt u in 2021 en/of 2022 gebruik van de volgende geldstroom? Meerzorg (N=112)

	Minder dan 40 miljoen euro	Tussen 40 en 100 miljoen euro	Meer dan 100 miljoen euro	Totaal
<b>Ja</b>	13%	16%	31%	60%
<b>Nee</b>	14%	15%	11%	40%
<b>Totaal</b>	27%	31%	42%	100%

Figuur B11 - Maakt u in 2021 en/of 2022 gebruik van de volgende geldstroom? Ontwikkelbudget zorgkantoren (N=112)

	Minder dan 40 miljoen euro	Tussen 40 en 100 miljoen euro	Meer dan 100 miljoen euro	Totaal
<b>Ja</b>	21%	22%	39%	82%
<b>Nee</b>	6%	9%	3%	18%
<b>Totaal</b>	27%	31%	42%	100%

Figuur B12 - Maakt u in 2021 en/of 2022 gebruik van de volgende geldstroom? SectorPlan Plus (N=113)

	Minder dan 40 miljoen euro	Tussen 40 en 100 miljoen euro	Meer dan 100 miljoen euro	Totaal
<b>Ja</b>	3%	16%	33%	52%
<b>Nee</b>	24%	15%	9%	48%
<b>Totaal</b>	27%	31%	42%	100%

Figuur B13 - Maakt u in 2021 en/of 2022 gebruik van de volgende geldstroom? Beschikbaarheidsbijdrage (Medische) vervolopleidingen (N=112)

	Minder dan 40 miljoen euro	Tussen 40 en 100 miljoen euro	Meer dan 100 miljoen euro	Totaal
<b>Critici</b>	3%	9%	3%	14%
<b>Neutrale</b>	20%	13%	31%	64%
<b>Fans</b>	5%	9%	8%	22%
<b>Totaal</b>	27%	31%	42%	100%

Figuur B14 - NPS scores (N=113)



## Bijlage 3 Verschillen tussen Wlz-uitvoerders

In deze bijlage staan de antwoorden met significante verschillen tussen Wlz-uitvoerders. Hierbij merken we op dat de resultaten niet representatief zijn, maar enkel indicatief, als gevolg van de beperkte respons per Wlz-uitvoerder. Daarnaast merken we op dat de totaalpercentages in de figuren kunnen afwijken van 100% (bijvoorbeeld 99% of 101%) door afrondingsverschillen.

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
<b>Ja, want ...</b>	4%	14%	9%	9%	9%	45%
<b>Ten dele, want ...</b>	13%	6%	4%	5%	4%	33%
<b>Nee, want ...</b>	8%	4%	1%	6%	3%	22%
<b>Totaal</b>	26%	25%	13%	20%	16%	100%

Figuur B15 - Bent u tevreden met de manier waarop het gesprek met het zorgkantoor heeft plaatsgevonden om tot een tariefpercentage voor 2022 te komen? (N=113)

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
<b>Ja, geheel</b>	5%	15%	6%	11%	8%	45%
<b>In grote mate</b>	10%	3%	1%	7%	3%	24%
<b>In beperkte mate</b>	10%	1%	0%	1%	1%	13%
<b>Niet van toepassing</b>	2%	8%	4%	2%	5%	19%
<b>Totaal</b>	26%	26%	11%	21%	16%	100%

Figuur B16 - Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over een herschikking van de productieafspraken 2021 die nodig is om recht te doen aan de zorgvraag voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten? (N=110)

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
<b>Geheel</b>	18%	16%	12%	10%	5%	61%
<b>Gedeeltelijk</b>	6%	9%	2%	11%	11%	39%
<b>Totaal</b>	25%	25%	14%	21%	16%	100%

Figuur B17 - Covid-19 heeft mogelijk effect gehad op de uitvoering van uw kwaliteitsplan via het beschikbare kwaliteitsbudget. In welke mate heeft u het beschikbare kwaliteitsbudget daadwerkelijk kunnen inzetten ten behoeve van een kwaliteitsverbetering? (N=109)

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
<b>Ja, want ...</b>	8%	16%	8%	6%	7%	45%
<b>Ten dele, want ...</b>	17%	8%	4%	10%	7%	46%
<b>Nee, want ...</b>	1%	1%	1%	4%	2%	9%
<b>Totaal</b>	26%	25%	13%	20%	16%	100%

Figuur B18 - Verwacht u met het zorgkantoor overeengekomen tariefpercentage 2022 de kwaliteit van zorg te kunnen leveren, zoals bedoeld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg? (N=113)

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
<b>Verbeterd</b>	1%	1%	0%	0%	1%	3%
<b>Gelijk</b>	9%	20%	11%	8%	7%	55%
<b>Verslechterd</b>	16%	3%	2%	12%	8%	43%
<b>Niet van toepassing</b>	0%	1%	1%	0%	0%	2%
<b>Totaal</b>	26%	25%	13%	20%	16%	100%

Figuur B19 - Is de Wlz-inkoop 2022 vanuit het zorgkantoor gewijzigd ten opzichte van de Wlz-inkoop 2021 op de volgende onderdelen? Adequate tarieven voor zorgprestaties (N=113)

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
<b>Ik verwacht nieuwe mogelijkheden</b>	0%	0%	2%	1%	0%	3%
<b>Ik verwacht geen problemen</b>	9%	15%	10%	10%	10%	53%
<b>Ik verwacht problemen</b>	17%	10%	2%	10%	6%	44%
<b>Totaal</b>	26%	25%	13%	20%	16%	100%

Figuur B20 - Hoe kijkt u aan tegen de directe gevolgen van de reguliere Wlz zorgcontractering voor het jaar 2022? (N=113)

	Zilveren Kruis	CZ	Menzis	VGZ	Overig	Totaal
<b>Ja</b>	22%	12%	4%	9%	13%	60%
<b>Nee</b>	4%	13%	10%	12%	3%	40%
<b>Totaal</b>	26%	24%	13%	21%	16%	100%

Figuur B21 - Maakt u in 2021 en/of 2022 gebruik van de volgende geldstroom? Ontwikkelbudget zorgkantoren (N=112)

## Bijlage 4 Enquête

### Vraag 1

Wat is de totale jaaromzet (Wlz, Wmo, Zvw, subsidies/overige) van de gehele zorgorganisatie/concern?

- Jaaromzet kleiner dan € 10 miljoen
- Jaaromzet tussen € 10 en € 40 miljoen
- Jaaromzet tussen € 40 en € 100 miljoen
- Jaaromzet groter dan € 100 miljoen

### Vraag 2

Met welk(e) zorgkanto(o)r(en) heeft u productieafspraken over de Wlz zorgcontractering 2022 gemaakt? (meerdere zorgkantoren mogelijk)

<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Groningen	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Zuid-Holland Noord
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Friesland	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Haaglanden
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Drenthe	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Delft/Westland/Oostland
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Zwolle	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Midden-Holland
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Twente	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Rotterdam
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Apeldoorn/Zutphen	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Zuid-Hollandse Eilanden
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Arnhem	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Waardenland
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Nijmegen	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Zeeland
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Utrecht	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor West-Brabant
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Flevoland	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Midden-Brabant
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor 't Gooi	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Noord-Oost Brabant
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Noord-Holland Noord	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Zuid-Oost Brabant
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Kennemerland	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Noord- en Midden-Limburg
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Zaanstreek/Waterland	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Zuid-Limburg
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Amsterdam	<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Midden IJssel
<input type="checkbox"/> Zorgkantoor Amstelland en De Meerlanden	

⇒ U wordt verzocht deze enquête in te vullen voor het zorgkantoor waarmee u de meest omvangrijke productieafpraak maakt over geheel 2022.

### Vraag 3

Wat wordt naar verwachting de omvang van de financiële productieafpraak over geheel 2022 met het betreffende zorgkantoor?

- ..... euro

### Vraag 4

Waarop hebben de Wlz-productieafspraken 2022 betrekking?

- Op intramurale zorg (verblijf met of zonder behandeling) en zorg aan zelfstandige wonende cliënten met een Wlz-indicatie (VPT en MPT/overbruggingszorg<sup>1</sup>).

<sup>1</sup> Volledig Pakket Thuis en Modulair Pakket Thuis. Overbruggingszorg behoort formeel tot het Modulair Pakket Thuis.



- Op alleen intramurale zorg. *De vragen 42 en 43 zijn niet van toepassing.*
- Op alleen zorg aan zelfstandige wonende cliënten met een Wlz-indicatie.  
*De vragen 27, 40 en 41 zijn niet van toepassing.*

### **De vragen 5 t/m 15 gaan over de realisatie enerschikking kwaliteitsbudget 2021**

Dit jaar was net als 2020 een bijzonder en intensief jaar vanwege het Covid-19 virus waar zorgorganisaties mee zijn geconfronteerd. De kwaliteit van zorg is onder druk komen te staan, (kwaliteits)plannen moesten worden gewijzigd, etc. Ondanks deze context verzoeken we u vragen over de realisatie van het kwaliteitsbudget 2021 en de herschikking in te vullen.

#### **Vraag 5**

Heeft u in 2021 een kwaliteitsbudget ontvangen?

- Ja
- Nee (*Ga verder naar vraag 13*)

#### **Vraag 6**

Wat is de top drie waaraan het kwaliteitsbudget 2021 heeft bijgedragen aan kwaliteit in de organisatie?

- 1 .....
- 2 .....
- 3 .....

Eventuele toelichting:.....

#### **Vraag 7**

Heeft u het ingediende kwaliteitsplan behorend bij de aanvraag van het kwaliteitsbudget 2021 lopende het jaar moeten aanpassen als gevolg van het Covid-19 virus?

- Geheel
- In grote mate
- Voor de helft
- In beperkte mate
- Niet

Eventuele toelichting: .....

#### **Vraag 8**

In welke mate heeft de zorgorganisatie het kwaliteitsplan 2021 kunnen realiseren voor wat betreft extra zorgpersoneel?

- Geheel
- In grote mate
- Voor de helft
- In beperkte mate
- Niet

Eventuele toelichting: .....

### Vraag 9

In welke mate heeft de zorgorganisatie het kwaliteitsplan 2021 kunnen realiseren voor wat betreft de overige inzet?

- Geheel
- In grote mate
- Voor de helft
- In beperkte mate
- Niet

Eventuele toelichting: .....

### Vraag 10

Covid-19 heeft mogelijk effect gehad op de uitvoering van uw kwaliteitsplan via het beschikbare kwaliteitsbudget. In welke mate heeft u het beschikbare kwaliteitsbudget daadwerkelijk kunnen inzetten ten behoeve van een kwaliteitsverbetering?

- Geheel
- Gedeeltelijk: .....% van het kwaliteitsbudget hebben we wel in kunnen zetten voor het (aangepaste) kwaliteitsplan

Eventuele toelichting:.....

### Vraag 11

Zorgkantoren hebben in het najaar 2021 herschikkingsafspraken gemaakt met zorgorganisaties over het kwaliteitsbudget 2021 inclusief het verwachte deel voor compensatie Covid-19 personeelskosten. Heeft de herschikking geleid tot afspraken over bijstelling van het kwaliteitsbudget 2021?

- Het kwaliteitsbudget 2021 is onveranderd gebleven
- Het kwaliteitsbudget 2021 is verhoogd
- Het kwaliteitsbudget 2021 is verlaagd

Eventuele toelichting: .....

### Vraag 12

Bent u tevreden over de wijze waarop het zorgkantoor de herschikkingsafspraken over het kwaliteitsbudget 2021 met uw organisatie heeft gemaakt?

- Ja, want .....
- Ten dele, want .....
- Nee, want ....

Vanaf 2022 landen de extra middelen verpleeghuiszorg (voorheen: kwaliteitsmiddelen) ten behoeve van kwaliteit in de NZa-maximumtarieven van verpleeghuiszorg. Daarmee is geen sprake meer van een separaat kwaliteitsbudget dat moet worden aangevraagd en moet worden verantwoord. Met het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en het jaarlijkse kwaliteitsplan blijft kwaliteit een onderwerp van gesprek in de dialoog met het zorgkantoor.

### Vraag 13

We leggen de volgende stellingen met betrekking tot de dialoog over kwaliteit in 2022 met het zorgkantoor aan u voor.

	Ja, geheel	Ruime mate	Voldoende	Beperkt	Nee, geheel niet	Weet nog niet	n.v.t.
De dialoog met het zorgkantoor over kwaliteit ervaren we als constructief.							
We ervaren dat het zorgkantoor uitgaat van vertrouwen in de zorgorganisatie.							
Het zorgkantoor respecteert bij het gesprek over kwaliteit het Kwaliteitskader en stelt geen aanvullende eisen (bijvoorbeeld aparte plannen).							
Het zorgkantoor biedt ruimte voor de eigen afwegingen van de zorgorganisatie omtrent kwaliteit.							
We hebben het gevoel dat we vrijuit kunnen praten in het gesprek met het zorgkantoor.							

Eventuele toelichting: .....

### Vraag 14

Wat is de top drie van speerpunten op het gebied van kwaliteit waar uw organisatie zich op richt in 2022? De speerpunten op het gebied van kwaliteit zijn:

- 1 .....
- 2 .....
- 3 .....

### Vraag 15

Verwacht u met het zorgkantoor overeengekomen tariefpercentage 2022 de kwaliteit van zorg te kunnen leveren, zoals bedoeld in het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg?

- Ja, want .....  
 Ten dele, want .....  
 Nee, want .....

### De vragen 16 t/m 32 gaan over de reguliere Wlz inkoop 2022 en gevolgen

ZN/zorgkantoren werken vanaf 2022 met een landelijk richttariefpercentage van 95,8% van het NZa maximumtarief. Het regionale beleid beschrijft op welke manier de zorgkantoren tot afspraken

komen over het tariefpercentage. Afhankelijk van het beleid in de regio kan het zorgkantoor dus aangepaste tariefpercentages afspreken.

#### Vraag 16

Welk tariefpercentage bent u overeengekomen met het zorgkantoor?

- Het landelijk richttariefpercentage 95,8% zoals beschreven in het regionale inkoopbeleid
- Het richttariefpercentage zoals beschreven in het regionale inkoopbeleid van het zorgkantoor
- Een hoger tariefpercentage dan het in het regionaal inkoopbeleid beschreven richttariefpercentage, namelijk .....% van het NZa maximumtarief.
- Een lager tariefpercentage dan het in het regionaal inkoopbeleid beschreven richttariefpercentage, namelijk .....% van het NZa maximumtarief.
- Anders, namelijk .....

#### Vraag 17

Heeft u bij het zorgkantoor om maatwerk verzocht om tot een hoger tariefpercentage te komen?

- Ja, met de volgende reden(en) (meerdere antwoorden mogelijk):
  - Vanwege de financiële positie van de zorgorganisatie
  - Het bieden van nieuwe vormen van zorg
  - Het toepassen van innovatie(s)
  - Bijdrage aan het oplossen van knelpunten in de regio
  - Anders, namelijk .....
- Nee (*Ga door naar vraag 19*)

#### Vraag 18

Heeft het zorgkantoor uw verzoek om een hoger tariefpercentage af te spreken gehonoreerd?

- Ja, want .....
- Ten dele, want .....
- Nee, want .....

#### Vraag 19

Bent u tevreden met de manier waarop het gesprek met het zorgkantoor heeft plaatsgevonden om tot een tariefpercentage voor 2022 te komen?

- Ja, want .....
- Ten dele, want .....
- Nee, want .....

#### Vraag 20

Heeft u gebruikgemaakt van de mogelijkheid om aanspraak te maken op de hardheidsclausule?

- Ja, want .....
- Nee, want .... (*Ga verder naar vraag 22*)

#### Vraag 21

Wat is de reactie van het zorgkantoor geweest op de aanspraak die u heeft gemaakt op de hardheidsclausule?

- Het zorgkantoor heeft een aangepast tariefpercentage voorgesteld
- Het zorgkantoor heeft géén aangepast tariefpercentage voorgesteld omdat zij stellen dat de zorg nog onvoldoende doelmatig wordt geleverd
- Het zorgkantoor heeft géén aangepast tariefpercentage voorgesteld omdat zij stellen dat de financiële positie van de zorgorganisatie voldoende mogelijkheden biedt om de zorg te leveren
- Het zorgkantoor heeft géén aangepast tariefpercentage voorgesteld omdat zij zich aan hun zorgplicht moeten houden
- Anders, namelijk....

Voor de prestaties VPT en ZZP 4 t/m 10 verhoogt de NZa de maximumtarieven door de extra middelen verpleeghuiszorg (voorheen: kwaliteitsmiddelen) hieraan toe te voegen. Ook voor deze prestaties geldt het tariefpercentage uit het regionale inkoopbeleid. Het overige deel reserveren zorgkantoren om gerichte afspraken te maken met VV-zorgaanbieders om (regionale) ontwikkelingen te stimuleren.

#### **Vraag 22**

Heeft u met het zorgkantoor aanvullende afspraken gemaakt over het deel van de extra middelen verpleeghuiszorg dat zorgkantoren hebben gereserveerd voor (regionale) ontwikkelingen en knelpunten?

- Ja, geheel
- In grote mate
- In beperkte mate
- Nee, omdat ... *(Ga door naar vraag 24)*
- Niet van toepassing *(Ga door naar vraag 24)*
- Overleg loopt nog *(Ga door naar vraag 24)*

#### **Vraag 23**

Bent u tevreden over de manier waarop het gesprek met het zorgkantoor heeft plaatsgevonden over het maken van deze aanvullende afspraken?

- Ja, want .....
- Ten dele, want .....
- Nee, want ....
- Nog niet bekend

#### **Vraag 24**

Op welke wijze zijn de productieafspraken 2022 aangeboden bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)?

- Samen met het zorgkantoor op basis van een tweezijdig verzoek bij de NZa
- Via een eenzijdig verzoek (geen overeenstemming met het zorgkantoor) bij de NZa

Eventuele toelichting: .....



### Vraag 25

Is de Wlz–inkoop 2022 vanuit het zorgkantoor gewijzigd ten opzichte van de Wlz–inkoop 2021 op de volgende onderdelen?

	Verbeterd	Gelijk	Verslechterd	Nvt
<input type="radio"/> Administratieve lasten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Heldere criteria gunning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Ruimte voor dialoog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Ruimte voor (technologische) innovatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Persoonsvolgende bekostiging	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Adequate tarieven voor de zorgprestaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Keuzevrijheid voor de cliënt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Ruimte voor inbreng vanuit de zorgorganisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Locatiebezoeken door zorgkantoor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Afstemming inkoop op de regionale/lokale omstandigheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Stimulansen voor kwaliteitsverbetering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Meerjarenafspraken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Inkoop behandeling voor verblijfscliënten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Overeenkomst Wlz 2022	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Vereenvoudiging inkoopbeleid 2022	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Aanvullend beleid t.o.v. landelijk inkoopkader	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Vergoeding overproductie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Capaciteitsuitbreiding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Vraag 26

Hoe kijkt u aan tegen de eisen die het zorgkantoor bij de inkoop van zorg voor 2022 hanteert?

- Het zorgkantoor hanteert redelijke eisen
- Het zorgkantoor hanteert onredelijke eisen, namelijk:
  - 1 .....
  - 2 .....
  - 3 .....

### Vraag 27

Heeft u met het zorgkantoor behandeling kunnen afspreken voor verblijfscliënten met een ZZP voor wie eerder geen ZZP met behandeling werd ingekocht?

- Ja, via omzetting naar ZZP met behandeling
- Ja, via een aanvullende afspraak extramurale Wlz–behandeling uit het Modulair Pakket Thuis
- Nee, het zorgkantoor heeft geweigerd
- Nee, niet over gesproken met het zorgkantoor
- Niet van toepassing, wij hebben geen plaatsen zonder behandeling
- Niet van toepassing, wij hebben goede afspraken kunnen maken met huisartsen

Eventuele toelichting: ....

### Vraag 28

Cliënten met een psychische stoornis konden met ingang van 2021 instromen in de Wlz (ggz–wonen). Heeft u met het zorgkantoor toereikende afspraken gemaakt over de zorglevering aan cliënten met een psychische stoornis?

- Ja
- Ten dele, want...

- Weet nog niet  
 Niet van toepassing (*Ga door naar vraag 30*)

Eventuele toelichting: ....

### Vraag 29

Aan hoeveel cliënten met een Wlz grondslag ggz-wonen levert u op dit moment zorg in/vanuit uw organisatie en welk percentage van het totaal aantal cliënten betreft dit?

..... (aantal) ggz-wonen cliënten in zorg

..... % van het totaal aantal cliënten in zorg

### Vraag 30

Gaat uw organisatie in 2022 zorg bieden aan cliënten via het PGB (persoonsgebonden budget)?

- Ja, aan ..... cliënten  
 Nee  
 Weet niet

### Vraag 31

Hoe kijkt u aan tegen de directe gevolgen van de reguliere Wlz-zorgcontractering voor het jaar 2022?

- Ik verwacht nieuwe mogelijkheden omdat .....
- Ik verwacht geen problemen
- Ik verwacht problemen, namelijk: .....

### Vraag 32

Kunt u aangeven van welke geldstromen u in 2021 en/of 2022 gebruikmaakt? Kunt u, als u gebruik maakt van de geldstroom aangeven wat de administratieve belasting is op een schaal van 1 t/m 5?

	Maakt u in 2021 en/of 2022 gebruik van de geldstroom?	Hoe is de administratieve belasting van de aparte geldstroom voor de zorgorganisatie? 1 zeer laag - 5 zeer hoog
ZZP-opbrengsten (reguliere productie)	Ja/Nee	
VPT en/of MPT-opbrengsten (reguliere productie)	Ja/Nee	
Kwaliteitsbudget - Personeel	Ja/Nee	
Kwaliteitsbudget - Overige inzet	Ja/Nee	
Covid-19 compensatie - omzeterderving	Ja/Nee	
Covid-19 compensatie - meerkosten	Ja/Nee	
Meerzorg	Ja/Nee	
Ontwikkelbudget zorgkantoren	Ja/Nee	
SectorPlan Plus	Ja/Nee	



Stagefonds Zorg	Ja/Nee	
Subsidieregeling Praktijkleren	Ja/Nee	
Beschikbaarheidsbijdrage (medische) vervolgopleidingen <sup>2</sup>	Ja/Nee	

Eventuele toelichting: .....

### **De vragen 33 t/m 37 gaan over capaciteitsontwikkeling verpleegzorg**

In april 2021 zijn bestuurlijke afspraken gemaakt rondom wonen voor ouderen. De partijen, waaronder ActiZ en ZN, stellen tot doel dat de komende vijf jaar 25.000 extra verpleegzorgplekken gerealiseerd moeten worden. Met deze afspraken hebben partijen zich gecommitteerd aan het actief inzetten op capaciteitsontwikkeling verpleegzorg.

#### **Vraag 33**

Heeft het zorgkantoor een regio-analyse/regioplan gepubliceerd van de regionale ontwikkelingen die wordt gebruikt voor de woonzorgopgave (uitbreiding / omzetting / verplaatsing) in de regio voor de aankomende jaren?

- Ja
- Nee

#### **Vraag 34**

Heeft u, vanuit uw wens en overtuiging om in te zetten op capaciteitsuitbreiding, met het zorgkantoor afspraken kunnen maken voor 2022 over capaciteitsuitbreiding van verpleegzorg, die passen bij de opgave uit de regio-analyse?

- Ja, geheel
- In grote mate
- In beperkte mate
- Nee (*Ga door naar vraag 36*)
- Weet nog niet (*Ga door naar vraag 36*)
- Niet van toepassing (*Ga door naar vraag 36*)

Eventuele toelichting: ...

#### **Vraag 35**

Voor welke leveringsvorm(en) voor capaciteitsuitbreiding heeft u afspraken gemaakt?

*(Meerdere antwoorden mogelijk):*

- Intramuraal met behandeling
- Intramuraal zonder behandeling
- VPT met behandeling
- VPT zonder behandeling
- MPT
- Anders, namelijk: ...

#### **Vraag 36**

---

<sup>2</sup> Betreft bijdrage voor Specialist Ouderengeneeskunde en gezondheidspsycholoog

Komt u op een goede manier met het zorgkantoor in gesprek over het maken van afspraken omtrent capaciteitsuitbreiding? In het geval van 'ten dele' of 'nee', graag toelichten wat de ontbrekende randvoorwaarden hiervoor zijn.

- Ja, want .....
- Ten dele, want .....
- Nee, want ....

### Vraag 37

Hoe kijkt u aan tegen de ontwikkeling in 2022 van het aantal urgent wachtenden voor een verblijfplaats bij uw organisatie?

- Ik verwacht dat er geen urgent wachtenden (meer) zijn
- Ik verwacht dat het aantal urgent wachtenden afneemt
- Ik verwacht dat het aantal urgent wachtenden gelijk blijft
- Ik verwacht dat het aantal urgent wachtenden toeneemt
- Niet van toepassing, ik neem geen wachtenden (meer) aan

## De vragen 38 t/m 44 betreffen de Covid-19-compensatie, Wlz herschikking en Wlz overproductie 2021

### Vraag 38

Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over de compensatie van gedeerde omzet in 2021 als gevolg van het Covid-19 virus?

- Ja, geheel
- In grote mate
- In beperkte mate
- Overleg loopt nog
- Niet van toepassing

### Vraag 39

Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over de compensatie van meerkosten in 2021 als gevolg van het Covid-19 virus?

- Ja, geheel
- In grote mate
- In beperkte mate
- Overleg loopt nog
- Niet van toepassing

### Vraag 40

Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over een herschikking van de productieafspraken 2021 die nodig is om recht te doen aan de intramurale cliëntenmix?

- Ja, geheel (*Ga -indien ook extramuraal- verder naar vraag 42 of naar vraag 45*)
- In grote mate
- In beperkte mate
- Niet van toepassing: herschikking was niet nodig omdat de productieafspraken 2021 toereikend waren voor de cliënten in zorg.  
Was er sprake van onderproductie? (*Ga -indien ook extramuraal- naar vraag 42 of naar vraag 45*)



- 0 Nee
- 0 Ja, namelijk ..... procent van de Wlz jaaromzet

#### Vraag 41

Schat u in dat er sprake is van intramurale overproductie in 2021?

- 0 Ja, namelijk voor ..... euro
- 0 Nee (*Ga – indien alleen intramuraal – naar vraag 45*)

#### Vraag 42

Heeft u overeenstemming bereikt met het zorgkantoor over een herschikking van de productieafspraken 2021 die nodig is om recht te doen aan de zorgvraag voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten?

- 0 Ja, geheel (*Ga naar vraag 45*)
- 0 In grote mate
- 0 In beperkte mate
- 0 Niet van toepassing: herschikking was niet nodig omdat de productieafspraken 2021 toereikend waren voor de cliënten in zorg.  
Was er sprake van onderproductie? (*Ga verder naar vraag 44 of 45*)
- 0 Nee
- 0 Ja, namelijk ... procent van de Wlz jaaromzet

#### Vraag 43

Schat u in dat er sprake is van overproductie voor zelfstandig wonende Wlz-cliënten in 2021?

- 0 Ja, namelijk voor ..... euro
- 0 Nee (*naar vraag 45 indien geen 'ja' bij vraag 41 op basis van intramurale én zelfstandige route*)

#### Vraag 44

Over welke zorgonderdelen heeft u in enige mate géén overeenstemming bij de herschikking 2021 bereikt? (*Meerdere antwoorden mogelijk*)

- 0 Overproductie intramurale zorg (VV 4 t/m 10), namelijk ..... euro
- 0 Overproductie op extramurale Wlz-behandeling (uit MPT: gestapeld op een zorgzwaartepakket zonder behandeling), namelijk ..... euro
- 0 Overproductie Volledig Pakket Thuis, namelijk ..... euro
- 0 Overproductie Modulair Pakket Thuis, namelijk ..... euro
- 0 Niet van toepassing

### Tot slot de vragen 45 t/m 49 over verbeteringen voor 2023 en uw aanbevelingen

#### Vraag 45

Zijn er zaken die u nog graag kwijt wilt over de Wlz zorgcontractering en herschikking, die niet aan de orde zijn gekomen?

.....

#### Vraag 46

Heeft u suggesties voor het zorgkantoor voor het verbeteren van het Wlz inkoopbeleid 2023 en verder?

.....

#### Vraag 47

Heeft u suggesties voor het zorgkantoor ten aanzien van de dialoog over het capaciteitsvraagstuk/ capaciteitsuitbreiding?

.....

#### Vraag 48

In 2019 heeft ActiZ een geactualiseerde Handreiking Strategieën voor Zorgverkoop beschikbaar gesteld. ActiZ heeft in mei 2021 een webinar aangeboden over de (Wlz) zorgcontractering 2022. Daarnaast heeft ActiZ analyses van het Wlz-inkoopbeleid 2022 opgesteld en voorbeeldvragen op de website geplaatst om te gebruiken in contact met het zorgkantoor, bijvoorbeeld in de Nota van Inlichtingen (Nvl) procedure. Voorts geeft ActiZ inhoudelijke adviezen bij merkwaaardige kwesties rondom de zorgcontractering. Er is een voorbeeldbezwaar beschikbaar gesteld voor deerschikking 2021.

In welke mate heeft het bovenstaande bijgedragen aan de verkoopstrategie van de zorgorganisatie?

	Grote mate	Redelijke mate	Beperkte mate	Niet	Niet bekend/ Niet geweest
Handreiking Strategieën voor Zorgverkoop					
Webinar (Wlz) Zorgcontractering mei					
Analyses Wlz inkoopbeleid					
Vragen op website tbv inbreng zorgkantoren (Nvl)					
Inhoudelijke adviezen					
Voorbeeldbezwaar herschikking					

Eventuele opmerkingen of suggesties: ....

#### Vraag 49

Stel dat verzekerden/cliënten in zorg zouden kunnen kiezen voor een zorgkantoor voor de uitvoering van de Wlz, in hoeverre zou u uw zorgkantoor dan aanbevelen?

- 0 (zeer waarschijnlijk niet)
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

- 9
  - 10 (zeer waarschijnlijk wel)
- Eventuele opmerkingen:.....

**Tot slot**

Mag ActiZ naar aanleiding van de antwoorden van deze enquête zo nodig contact met iemand uit de organisatie opnemen voor navraag of een toelichting?

- Ja, met: .....  
Functie: ....., e-mailadres: .....  
Telefoonnummer: .....
- Nee