



Nederlandse
Zorgautoriteit

VGN
T.a.v. de heer H. Bruning, Directeur
Postbus 413
3500 AK UTRECHT

Newtonlaan 1-41
3584 BX Utrecht
Postbus 3017
3502 GA Utrecht
T 030 296 81 11
F 030 296 82 96
E info@nza.nl
I www.nza.nl

Behandeld door
T. Neven

Telefoonnummer
030 296 82 20

E-mailadres
tneven@nza.nl

Kenmerk
TNEN/shot/MTZ/
10D0035441

Onderwerp
Richtsnoer informatieverstrekking zorgaanbieders

Datum
07 oktober 2010

Geachte heer Bruning,

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) wil u graag op de hoogte stellen van het uitbrengen van het Richtsnoer Informatieverstrekking Zorgaanbieders (u kunt dit vinden op de website van de NZa: www.nza.nl). Doel van dit richtsnoer is om tot betere informatieverstrekking door zorgaanbieders aan consumenten te komen. Consumenten hebben hierdoor beschikking over juiste, volledige en begrijpelijke (keuze)informatie. Op basis van het richtsnoer richt de NZa haar toezicht op de informatieverstrekking door de diverse partijen in. Op deze manier is de NZa transparant over haar toezicht.

Met dit richtsnoer geeft de NZa een uitleg over de wettelijke voorschriften in de artikelen 38 en 39 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg) door een aantal begrippen in deze artikelen nader in te vullen en door aan te geven welke informatie in ieder geval moet worden verstrekt aan de consument. De NZa hanteert de concretisering van deze begrippen bij de uitoefening van haar bevoegdheid om toezicht te houden op de naleving van de artikelen 38 en 39 van de Wmg en de handhaving daarvan.

De NZa brengt voor het eerst een richtsnoer uit gericht op informatieverstrekking door zorgaanbieders en heeft dit richtsnoer daarom aan een dertiental (branche)partijen uit het veld voor een reactie aangeboden. Naar aanleiding van de ontvangen reacties is het richtsnoer aangepast en vastgesteld.

Van uw organisatie is een reactie ontvangen van mevrouw Donga, waarvoor veel dank. De NZa wil in deze brief nog graag kort ingaan op een aantal punten die al dan niet zijn opgenomen in het definitieve richtsnoer en de reden hiervan.

In de reactie wordt aangegeven dat er onderscheid gemaakt zou moeten worden tussen de verschillende omstandigheden waarin sectoren zich bevinden. Mevrouw Donga pleit voor toezicht op de maat door de NZa. De NZa heeft bewust ervoor gekozen zich met dit eerste richtsnoer tot alle zorgaanbieders te richten. Hiervoor heeft de NZa meerdere redenen. Ten eerste wil de NZa een nadere uitleg geven van de open normen uit de Wmg en de eisen die hieruit naar voren komen gelden voor alle zorgaanbieders onder de reikwijdte van de Wmg. De NZa vindt het nu niet in de rede liggen om per sector in detail in te vullen aan welke eisen voldaan moet worden en hoe. Wanneer de NZa dit noodzakelijk vindt voor een bepaalde deelmarkt kan zij nadere regels stellen en dit is ook in een aantal gevallen gebeurd. Ten tweede is de NZa ook van mening dat het gezien het aantal deelmarkten niet mogelijk is per deelmarkt aan te geven welke informatie verstrekt moet worden. Het richtsnoer is echter wel een levend document en naar aanleiding van signalen uit het veld wordt het jaarlijks aangepast en aangescherpt. De NZa houdt zich dan ook aanbevolen voor signalen vanuit uw organisatie.

Kenmerk
TNEN/shot/MTZ/
10D0035441

Pagina
2 van 3

Verder geeft mevrouw Donga aan dat de verplichtingen uit het richtsnoer nauwelijks in te passen zijn in de zorgplansystematiek, omdat dit gaat om maatwerkinformatie. De NZa heeft een passage toegevoegd aan het richtsnoer waarin zij onder meer aangeeft dat de NZa zich realiseert dat de zorg veelal gekenmerkt wordt door maatwerk. Ook is bij het onderdeel 'aard van het product' een onderscheid gemaakt tussen informatie die een aanbieder van ZZP's voorafgaand aan de zorgverlening en zo spoedig mogelijk na aanvang van de zorgverlening moet verstrekken.

VGN merkt ook op dat de wachttijd binnen de gehandicaptenzorg niet altijd goed te bepalen is. De NZa vindt dat dit niet wegneemt dat een zorgaanbieder moet kunnen aangeven bij het presenteren van wachttijden aan de consument waar de wachttijd betrekking op heeft (bijvoorbeeld termijn tot intake, of tot aanvang van de zorg), hoe actueel deze wachttijd is en hoe deze wordt berekend (bijvoorbeeld gemiddeld of actueel). Zodoende kan de consument de informatie op waarde schatten. Ook kan de zorgaanbieder op basis van het verleden aangeven hoe lang de wachttijd gemiddeld is geweest.

Ten aanzien van het onderdeel 'prijs' merkt VGN onder meer op dat de afgesproken prijs tussen de zorgaanbieder en het zorgkantoor niet bekend gemaakt zou moeten worden en dat de zorgaanbieder niet verplicht kan worden om informatie te geven over de hoogte van de eigen bijdrage uit de AWBZ. Dit onderdeel in het richtsnoer is aangepast. Nu is opgenomen dat de eis om informatie te verstrekken over het tarief geldt wanneer kosten rechtstreeks met de cliënt worden verrekend en wanneer de consument vraagt om informatie over het tarief. Verder is in het richtsnoer nu opgenomen dat een zorgaanbieder van AWBZ-zorg consumenten moet wijzen op de aanwezigheid van een eigen bijdrage en moet verwijzen naar het CAK voor de hoogte van de persoonlijke eigen bijdrage.

Tenslotte geeft VGN aan het uitgangspunt van misleiding, in geval de zorgaanbieder informatie verstrekt over de dekking van het verzekerde pakket erg vergaand te vinden. Voorafgaand zou duidelijk gemaakt moeten worden dat de zorgaanbieder niet verplicht is om informatie te

verstrekken over de dekking van het verzekerde pakket. De NZa deelt deze mening niet en vindt dat de consument geïnformeerd moet worden over wat hij bij een bepaalde zorgaanbieder mag verwachten aan zorg en wat daarvan niet onder de verzekerde zorgaanspraak van de AWBZ valt. De consument moet hiervoor namelijk extra betalen. Het gaat er vooral om dat als een zorgaanbieder hier informatie over geeft, deze juist moet zijn.

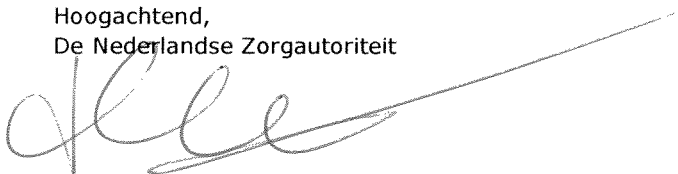
Kenmerk
TNEN/shot/MTZ/
10D0035441

Pagina
3 van 3

De NZa wil het veld tot het einde van dit jaar de ruimte geven om kennis te nemen van dit richtsnoer en de informatieverstrekking zonodig aan te passen. Daarna gaat de NZa er bij het toezicht op de informatieverstrekking vanuit dat dit richtsnoer wordt nageleefd. Voor een nadere toelichting kunt u contact opnemen met de heer Neven, 030-296 82 20 of tneven@nza.nl.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
De Nederlandse Zorgautoriteit



mw. drs. L. de Maat
directeur Toezicht en Handhaving