



LOC-LPR Zeggenschap in zorg

Nederlandse Zorgautoriteit
Secretariaat Ontwikkeling
Postbus 3017
3502 GA UTRECHT

Utrecht, 11 april 2008
Kenmerk: 080287-mjl
Betreft: Reactie LOC-LPR en CG-Raad toetsingskader transparantie

Geachte heer, mevrouw,

CG-Raad en LOC-LPR vinden het van groot belang dat (potentiële) cliënten inzicht hebben in de kwaliteit die zorgorganisaties leveren. CG-Raad en LOC-LPR hechten er aan dat de ervaringen van cliënten een belangrijk onderdeel uitmaken van de keuzeondersteunende informatie. Deze informatie moet gemakkelijk toegankelijk zijn. Cliënten- en consumentenorganisaties moeten werkelijke invloed hebben op de te verantwoorde prestaties.

CG-Raad en LOC-LPR zien het toetsingskader transparantie als een nuttig middel om de transparantie in alle zorgsectoren te vergroten. Onderstaand geven wij een reactie op uw consultatievragen.

Vraag 1 en 2: CG-Raad en LOC-LPR constateren dat in de Awbz-sectoren heldere afspraken in de kwaliteitskaders verantwoorde zorg zijn gemaakt over transparantie. De cliëntenorganisaties zijn daarbij volwaardig partner. Voor deze sectoren kan de NZa volstaan met een controle of de gemaakte afspraken daadwerkelijk worden uitgevoerd. In de curatieve zorg zijn meer inspanningen gewenst om de transparantie door zorgaanbieders te versnellen. Daarnaast ligt er een taak voor de NZa toezicht te houden op individuele zorgaanbieders, die zich geheel of gedeeltelijk onttrekken aan afspraken die tussen velpartijen zijn gemaakt over wijze van toetsen, de metingen

CG-Raad
Postbus 169
3500 AD Utrecht

LOC-LPR
Postbus 700
3500 AS Utrecht

zelf en openbaarheid van de uitkomsten. Afspraken tussen NZa en IGZ zijn daarbij noodzakelijk.

Vraag 3: wij missen in dit hoofdstuk de Wmo. Met name voor de huishoudelijke verzorging is het ook van belang dat cliënten over goede keuzeondersteunende informatie kunnen beschikken.

Vraag 4: in de figuur is geen rechtstreekse lijn aangegeven tussen informatie van zorgaanbieders en het aanbod van vergelijkingsinformatie door derden. Deze schakel is wel van belang.

Vraag 5: wij onderschrijven dat de NZa alle stappen in de informatieketen moet kunnen onderzoeken. Wel hechten wij er aan dat die controle in sectoren waar door veldpartijen al goede afspraken zijn gemaakt beperkt blijft.

Vraag 6 en 7: wij onderschrijven dat de NZa de randvoorwaarden toetst, maar niet inhoudelijk bepaalt waar aanbieders zich op verantwoorden. Daar ligt een taak voor de veldpartijen.

Vraag 8: de wijze waarop het consumenten-/cliëntenbelang wordt geborgd is naar ons idee nog onvoldoende uitgewerkt. Wij zien daarbij als praktische oplossing dat de NZa een paar keer per jaar in een gesprek met relevante cliëntenorganisaties toetst of er knelpunten zijn. Dit onderwerp zou een vast agendapunt kunnen zijn bij het reguliere overleg dat voortaan tussen NZa en cliëntenorganisaties wordt gehouden.

Vraag 9: in de care-sectoren weten cliënten over het algemeen niet welke tarieven de zorgaanbieder hanteert. Meer inzicht hierin is vanuit cliëntenperspectief gewenst en noodzakelijk.

Vraag 10, 11, 12 en 13: een door de overheid aangewezen centraal verzamelpunt is alleen noodzakelijk als de veldpartijen onderling geen goede afspraken kunnen maken over dataverzameling. Daar waar wel goede afspraken zijn gemaakt hebben de veldpartijen (zoals de stuurgroepen verantwoorde zorg in de care) het primaat. Overheid en NZa moeten hier de stuurgroepen volgen en geen extra eisen opleggen.

Vraag 14, 15, 16 en 17: wij vinden het van groot belang dat informatie toegankelijk, juist en vergelijkbaar is voor de (potentiële) cliënten. Het is prima als de NZa nagaat of vergelijkingssites betrouwbaar zijn. Een aandachtspunt is hoe de cliënt de scorekaart van de NZa weet te vinden. De meeste mensen weten niet wat de NZa is en zullen dus niet op de website van de NZa gaan zoeken. Wij kunnen ons er in vinden dat alleen die sites grondiger onderzocht worden waar cliëntenorganisaties geen rol bij spelen. Wij zien ook een rol weggelegd voor de cliëntenraad bij de bepaling of informatie actueel en juist is. Het lijkt ons niet verstandig dat de NZa aanvullende eisen stelt aan consumentenpanels en consumentenonderzoek. Wel

kan de NZa nagaan in hoeverre de onderzoeken en uitkomsten onderschreven worden door cliëntenorganisaties.

Vraag 18, 19 en 20: wij vinden dat voor alle groepen cliënten adequate keuzeondersteunende informatie beschikbaar moet zijn. Als er al goede afspraken zijn gemaakt over transparantie met de veldpartijen is het niet wenselijk aparte eisen aan verzekeraars te stellen over transparantie van het zorgaanbod. Uw keuze om signalen over het ontbreken van keuzeondersteunde informatie af te wachten is te vrijblijvend. Het eerdergenoemde overleg met cliëntenorganisaties kan benut worden om structureel na te gaan of er lacunes zijn in de informatie voor bepaalde groepen cliënten.

Vraag 21: wij achten het gewenst dat de NZa afspraken maakt met andere organisaties zoals de IGZ over de rolverdeling. Het is onwenselijk als verschillende toezichthouders hetzelfde doen. Ook voor anderen moet duidelijk zijn waar de NZa op aanspreekbaar is om onduidelijkheid te voorkomen. Wij zouden het op prijs stellen als de toezichthouders gezamenlijk naar buiten brengen welke toezichthouder waarvoor verantwoordelijk is en hoe de onderlinge rolverdeling bij het toezicht is.

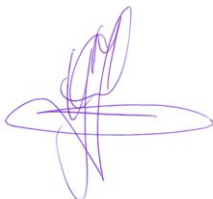
Vraag 22: de criteria die u noemt zijn alleen van toepassing op de zorg in de Zvw. Dit sluit niet aan bij uw intentie om het toetsingskader zorgbreed te hanteren.

Vraag 23: geen opmerkingen

Vraag 24 en 25: bij eis vier is sprake van een keurmerk. Wij zien de introductie van een volgend keurmerk niet zitten. Door de veelheid aan keurmerken vindt een inflatie van keurmerken plaats. Een beter alternatief zou kunnen zijn: 'goedgekeurd door cliëntenorganisaties.

Uiteraard zijn wij graag bereid deze brief nader toe te lichten. U kunt hiertoe contact met mij opnemen (06 10920888, y.vangilse@loc-lpr.nl), met Quirijn van Woerdekom (06 511 01 353, qvanwoerdekom@cg-raad.nl) of met Marthijn Laterveer, (06 511 34 558, m.laterveer@loc-lpr.nl).

Met vriendelijke groet,
mede namens de CG-Raad



Drs. Yvonne C.M. van Gilse
Directeur-bestuurder LOC-LPR