



Nederlandse Zorgautoriteit
Secretariaat Ontwikkeling
T.a.v. mevrouw drs. A.J. van Zoest
Postbus 3017
3502 GA UTRECHT

Sparrenheuvel 16
Postbus 520
3700 AM ZEIST
Telefoon (030) 698 89 11
Telefax (030) 698 83 33
E-mail info@zn.nl

Contactpersoon mw. mr. drs. N.J.E.G. Cremers/dr. R.Luijk
Doorkiesnummer 030-6988561
Ons kenmerk VERZ 2008 0056 ncre1 B
Uw kenmerk
Datum 9 april 2008
Onderwerp reactie consultatiedocument 'Toetsingskader transparantie'

Geachte mevrouw van Zoest,

In goede orde hebben wij brief d.d. 12 februari 2008 met bijlage ontvangen. In reactie daarop kunnen we u het volgende berichten. Met grote belangstelling hebben we kennis genomen van uw Consultatiedocument 'Toetsingskader transparantie' (verder te noemen 'Consultatiedocument'). Wij stellen het zeer op prijs dat wij in de gelegenheid gesteld zijn hierop te reageren. Overigens is deze reactie mede in overleg met het Verbond van Verzekeraars tot stand gekomen. Zij zullen derhalve niet afzonderlijk op uw Consultatiedocument reageren.

Graag spreken wij onze waardering uit over het feit dat u zo uitvoerig aandacht besteedt aan het thema transparantie. In het Consultatiedocument heeft u expliciet vragen ter beantwoording opgenomen. Wij zijn echter zo vrij, om in afwijking hiervan een algemene reactie aan u te doen toekomen.

Het afdwingen van transparantie van het aanbod van zorg zien wij als een absoluut noodzakelijke randvoorwaarde om de marktwerking van het gezondheidsstelsel zoals wij die voorstaan in Nederland te laten welslagen. De politiek spreekt al geruime tijd over het belang van keuze-ondersteunende informatie en er worden miljoenen geïnvesteerd in transparantie trajecten. Tot op heden is echter beschikbare keuze-informatie over het zorgaanbod nog maar mondjesmaat beschikbaar en daarom ondersteunen wij uw voornemen hier nu werk van te maken.

Op hoofdlijnen ondersteunen wij het toetsingskader transparantie en de daarin gestelde eisen aan de informatievoorziening aan consumenten.

Vanuit onze rol als belangenbehartiger voor de consument zien wij grote parallellen in de informatiebehoefte van de zorgconsument en die van de zorgverzekeraar. Informatie over de

kwiteit hebben zorgverzekeraars nodig voor verschillende doeleinden zoals het informeren van verzekerden over de kwaliteit van het aanbod maar bijvoorbeeld ook voor zorginkoop, zorgbemiddeling, controle, productontwikkeling en contractering van preferred providers. Vanuit deze taken stellen wij eisen aan het beschikbaar komen van informatie over de kwaliteit van het zorgaanbod. In hoofdlijnen komen onze eisen overeen met de eisen die in het toetsingskader vanuit de zorgconsument worden gesteld. Wij plaatsen wel enkele kritische kanttekeningen bij de organisatie van de informatievoorziening naar de vragende partijen en de toegankelijkheid van de data:

- Het verzamelpunt dient onafhankelijk te zijn van een aanbieder van een keuze-informatie site (dus niet bij kiesbeter onderbrengen);
- De informatie (data) in de database dient volledig beschikbaar te zijn voor intermediaire organisaties die keuze-informatie voor de zorgconsument ontwikkelen;
- De informatie in de database dient actueel te zijn en direct toegankelijk voor vragende partijen;
- De informatie dient betrouwbaar te zijn volgens gangbare wetenschappelijke uitgangspunten;
- De aanlevering van data dient ontkoppeld te worden van het jaarmaatschappelijkverslag. In het jaarmaatschappelijkverslag kan ons inziens een aanbieder verantwoording afleggen hoe de informatievoorziening naar de database is georganiseerd en de betrouwbaarheid van de data is geborgd.

Tevens hebben wij een aantal aanvullende opmerkingen:

- Wij vragen ons af hoe om te gaan met de gewenste prijsinformatie binnen een markt waarin de vrije onderhandelbaarheid toeneemt. Dit heeft bijvoorbeeld tot gevolg dat bijvoorbeeld de gecontracteerde prijsinformatie uit het B-segment niet publiek gemaakt kan worden.
- Ten aanzien van de informatieaanlevering door zorgkantoren achten wij het vanzelfsprekend dat deze de inkoopcriteria en de scores van gecontracteerde aanbieders kunnen aanleveren. Echter, als de informatiebehoefte vanuit de zorgconsument verder zou strekken kan een aanvullende informatiestroom vanuit de aanbieders desondanks nodig zijn. Tevens geldt dat de tarieven die het zorgkantoor met de aanbieders heeft afgesproken niet openbaar dienen te zijn.
- Wij ondersteunen het concept van een minimale dataset betreffende de kwaliteit van het zorgaanbod dat dient te voldoen aan de informatiebehoefte van consumenten. Tevens constateren wij dat daarbuiten aanvullende informatiestromen worden georganiseerd te weten binnen de concurrerende marktsituatie die geen onderdeel uitmaken van de centrale database.

Wij delen uw standpunt dat de beschikbaar te stellen informatie centraal opgenomen dient te worden in een database. Dit bevordert met name de uniformiteit, de vergelijkbaarheid en het actualiteitsgehalte. Uit hetgeen u in uw Consultatiedocument stelt leiden wij af dat er bepaalde onzekerheden zijn, zoals de instantie die als verzamelpunt wordt aangewezen. Met klem benadrukken wij dat enige voortvarendheid is aangewezen. Immers het is van cruciaal belang dat zo veel mogelijk informatie zo snel mogelijk beschikbaar is, als de marktwerking kans van slagen wil hebben. Informatie die op achterafbasis beschikbaar is wordt door een verzekeraar gezien als “mosterd na de maaltijd” en dus achterhaald. In het kader van de zorginkoop is het van belang dat informatie periodiek beschikbaar is, waarbij gedacht kan worden aan kwartaalinformatie, bijvoorbeeld in de vorm van een monitor. Nogmaals, het aanwezig zijn van actualiteitswaarde is van groot belang. Het is bovendien aannemelijk dat veel informatie aanwezig is in de diverse systemen bijvoorbeeld in de vorm van management-informatie. De vraag die met name voor de actoren – waar de

zorgverzekeraars deel van uitmaken – van belang is, is de wijze waarop die zo snel mogelijk toegankelijk wordt gemaakt. Met andere woorden voor de verzekeraar is van groot belang hetgeen de zorgaanbieder ongetwijfeld reeds registreert. Het abstractieniveau van de informatie zoals die nu reeds ter beschikking staat achten wij te hoog. Dat dit een onwenselijke situatie is moge voor zich spreken; een te hoog abstractieniveau van informatie leidt ertoe dat deze niet toegankelijk en dus onbruikbaar is. De informatie moet op voldoende wijze zijn toegesneden op het doel waarvoor dit gebruikt moet worden. Overigens is het wenselijk dat er aandacht bestaat voor het feit dat er een grote verscheidenheid is aan doelgroepen en dat de eisen van de diverse doelgroepen van elkaar verschillen. Niet alleen inhoudelijk, maar ook wat betreft het medium. Zo zal voor bepaalde kwetsbare cliëntgroepen een website niet het meest aangewezen communicatie-medium zijn.

Het verbaast ons dat uw actief onderzoek zich richt op de rol van zorgkantoren bij het verstrekken van informatie over zorgaanbod. Het ligt namelijk in de rede dat uw aandacht zich terzake richt op de AWBZ-instellingen en –zorgverleners. Wij achten het wel voordehandliggend dat de zorgkantoren transparant zijn omtrent de informatie betreffende de gecontracteerde zorg. Dit betreft namelijk informatie die ook voor handen is bij zorgkantoren in verband met de uitvoering van de AWBZ.

Tenslotte willen wij benadrukken dat voor het welslagen van de marktwerking nog andere randvoorwaarden relevant zijn dan alleen transparantie van het aanbod. Een deugdelijke prestatiefinanciering van het aanbod alsmede het opheffen van schaarste op de deelmarkten waar dat speelt kunnen in dat verband worden genoemd. Uiteraard geldt hierbij ook dat er sprake moet zijn van goed gedefinieerde medisch hekenbare zorgproducten waarvan de kwaliteitsinformatie beschikbaar moet worden gesteld. Wij vertrouwen erop u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd. Uiteraard zijn wij graag bereid desgewenst het een en ander toe te lichten.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Zorgverzekeraars Nederland

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M.W.L. Hoppenbrouwers', with a horizontal line extending to the right.

drs. M.W.L. Hoppenbrouwers
directeur Verzekeringen.