

## Reactie Consumentenbond op het consultatiedocument oefentherapie

### Algemene opmerkingen

De positie van de consument op de zorgmarkt is zwak. Informatie over de kwaliteit van de aangeboden zorg en een goede klachten- en geschillenregeling ontbreekt en ook zicht op de door de zorgverzekeraar te maken afspraken met de zorgaanbieder heeft de consument niet of nauwelijks. Dit laatste door gebrek aan transparantie ten aanzien van het inkoopbeleid van zorgverzekeraars.

Kwaliteitsinformatie ten behoeve van de consument bestaat uit een drieluik van informatie:

- prestatie-indicatoren (uitkomsten)

- klantenervaringen ( CQ-index)

- informatie over structuur en organisatie van de zorg (etalage-plus informatie)

Op geen van deze drie onderdelen is er invulling, laat staan dat er invloed is van consumenten op de ontwikkeling van de indicatoren.

In die zin is het sterk de vraag of de consument wel een rol kan spelen op de zorgmarkt en de effecten van vrije prijsvorming door een kritisch consumentengedrag kan opvangen.

Een actieve houding van de NZA ten aanzien van de ontwikkeling van de gewenste transparantie op deze markt met duidelijke definiëring van de gewenste transparantie en een kort tijdpad waarbinnen dit bereikt moet zijn is noodzakelijk.

Onze volgende opmerkingen volgen niet helemaal de vragen in het document maar wel de volgorde van onderwerpen zoals in consultatiedocument behandeld.

De ingevulde meetlat in de managementsamenvatting roept bij ons een vraag op. Bij transparantie wordt aan de helderheid van de prestatiebeschrijvingen een +/- toegekend. Consumenten kennen niet het door de wet BIG geborgde minimumniveau waarvan uitgegaan mag worden, kennen niet de verschillen in kwaliteit tussen de verschillende beroepsbeoefenaren en ook de zorgverzekeraars zijn nog weinig transparant ten aanzien van hun zorginkoop (voorzover daar al kwaliteitsindicatoren een rol spelen momenteel). De +/- aanduiding is dan ook erg optimistisch en daarmee ook de aanduiding met +/- van de toegankelijkheid.

De aantallen zorgverleners kunnen wij niet goed beoordelen. Het feit dat er geen wachtlijsten zijn is echter geen afdoend bewijs voor de stelling dat de toegang daarmee gewaarborgd is. Zeker in het licht van de geconstateerde gebreken in de kennis van de consument over dit zorgaanbod (zie bijvoorbeeld pagina 23 bovenaan) zetten wij daarbij vraagtekens.

Spreiding van de beroepsbeoefenaren over het land, de bereikbaarheid en de toegankelijkheid zijn daarbij ook van invloed. Uit het consultatiedocument kunnen wij niet opmaken in hoeverre hier ook rekening mee gehouden is. Wellicht dat een consumentenpeiling en / of een onderzoek onder verwijzers hier op zijn plaats is.

De rol van verzekerden ten aanzien van prijs en kwaliteit (p 28) is ons inziens wel degelijk te sturen. Bij voldoende transparantie en bij voldoende mogelijkheden voor verzekeraars om gebruik te maken van hun inkoopkracht, kunnen verzekerden ook beloond worden door verzekeraars als zij bijvoorbeeld gebruikmaken van preferente zorgaanbieders. Bijvoorbeeld door geen eigen risico te rekenen voor de preferente zorg, niet-preferente zorg beperkter te vergoeden e.d. Uiteraard dienen er bij dit beleid eisen ingevuld te worden ten aanzien van de keuzevrijheid en de toegankelijkheid van de zorg, maar er zijn zeker kansen.

Het tegengaan van supplier induced demand kent ook mogelijke gevaren voor de zorgconsument. Zorgverzekeraars kunnen hierin zo ver doorschieten dat de kwaliteit van de zorg niet meer gehandhaafd kan worden of dat er voor zorgaanbieders een stimulans uit ontstaat zware risico's niet in behandeling te nemen uit angst voor overschrijding van de "gemiddelden"

Wij delen op dit moment nog niet uw optimisme over de mogelijkheden van vrije prijsvorming. Een aantal voorwaarden die vooraf invulling behoeven hebben wij hierboven al genoemd. Daarnaast is het van belang dat de monitoring na de introductie vooral ook de effecten voor de zorgconsument bekijkt (prijs, toegankelijkheid, keuzevrijheid, betaalbaarheid ) aan de hand van heldere criteria, die vooraf worden ingevuld en afgesproken met patiënten- en consumentenorganisaties.