



Nederlandse  
Zorgautoriteit

Onderzoeksrapport




Motivaties en barrières voor transparantie

wachttijden ggz



# Inhoud

-  **Samenvatting**
-  **Aanleiding**
-  **Onderzoek**

-  **Beschrijving resultaten aanlevering**
-  **Beschrijving resultaten publicatie**
-  **Conclusies en aanbevelingen**



# Samenvatting

1

Transparant zijn over wachttijden in de ggz dient verschillende doelen. Het geeft de patiënt en de verwijzer een indicatie hoelang hij of zij op de juiste zorg moet wachten. Het geeft de zorgaanbieders en zorgverzekeraars inzicht in waar de wachttijden te lang zijn. En het geeft de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) de mogelijkheid knelpunten en de aanpak hiervan te monitoren.

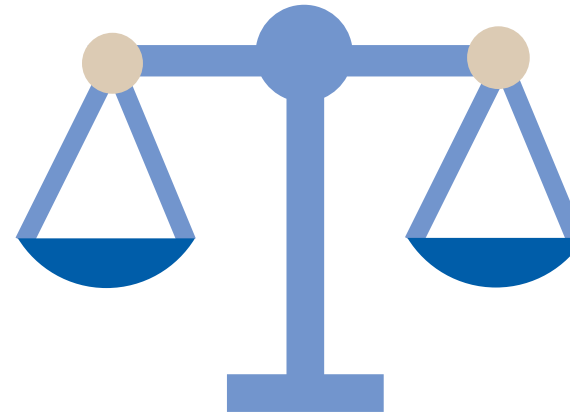
2

3

4



Om deze transparantie te bewerkstelligen is in samenspraak met het zorgveld de Transparantieregeling zorgaanbieders ggz (NR/REG-1731) opgesteld. Hierin staat hoe ggz-zorgaanbieders hun wachttijden moeten aanleveren bij Vektis en hoe zij deze moeten publiceren op hun website. Omdat niet alle ggz-aanbieders hun wachttijden conform de Transparantieregeling zorgaanbieders ggz aanleverden en publiceerden, hebben wij in april 2018 via een vragenlijst aan ggz-zorgaanbieders gevraagd naar de motivaties en barrières om aan te leveren en te publiceren. Op basis van deze resultaten hebben wij de afgelopen tijd diverse acties uitgevoerd om tegemoet te komen aan deze motivaties en om de weerstanden weg te nemen. Ook in de toekomst zal de mening van de zorgaanbieder een belangrijke rol blijven spelen in de keuzes die we maken. Hierdoor hopen wij in



gezamenlijkheid de transparantie rondom de wachttijden te bevorderen.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de meeste ggz-aanbieders transparantie over wachttijden belangrijk vinden. We zien dat zowel instellingen als vrijgevestigde aanbieders voornamelijk gemotiveerd worden om wachttijden aan te leveren en te publiceren om daarmee de patiënt en de verwijzer van informatie te voorzien. Om de motivatie om wachttijden bij Vektis aan te leveren te vergroten, moet deze informatie dus beschikbaar zijn voor de patiënt. Daarom heeft MIND de website 'Kiezen in de ggz' ontwikkeld. Hierop staat de wachttijdinformatie zoals deze aangeleverd is bij Vektis, zodat die voor patiënten en verwijzers toegankelijk is. Op deze manier kunnen de





1

patiënt en de verwijzer de voor de patiënt best passende zorgaanbieder op basis van wachttijd kiezen.

2

Uit de resultaten blijkt ook dat aanbiedersproblemen ervaren met het aanleverformat van Vektis. Men geeft aan dat het format niet altijd voldoende gebruikersvriendelijk is. In juni 2018 hebben wij daarom in samenwerking met Vektis het aanleverformat aangepast. Door deze aanpassingen is de aanlevering van wachttijden accurater en gemakkelijker.

3

Ten tijde van dit onderzoek dienden de wachttijden op een retrospectieve manier berekend te worden. De retrospectieve berekeningsmethode van wachttijden is in samenwerking met diverse brancheorganisaties van zowel instellingen als vrijgevestigde ggz-aanbieders tot stand gekomen. Gezamenlijk is besloten dat deze rekenmethode voor iedereen werkbaar is. Uit dit onderzoek blijkt echter dat lang niet alle zorgaanbieders de toegevoegde waarde zien van deze rekenmethode. Een groot deel van de aanbieders berekende in maart 2018 de wachttijd dan ook niet volgens deze methode. Met name vrijgevestigde aanbieders geven aan dat zij de actuele wachttijden goed zelf in kunnen schatten waardoor de retrospectieve berekeningsmethode voor hen geen toegevoegde waarde heeft. Bij de instellingen is men meer verdeeld over dit onderwerp. Een deel van de instellingen geeft aan de rekenmethode handig te vinden bij het inschatten van de wachttijden, een ander deel geeft aan

4



de actuele wachttijden zelf in te kunnen schatten. Inmiddels hebben wij de Transparantieregeling zorgaanbieders ggz geëvalueerd. Hierbij zijn de resultaten van dit onderzoek ook meegenomen. In samenspraak met het ggz zorgveld is bekeken in hoeverre de verplichting van deze berekeningsmethode haar doelen dient. In juli 2019 is de Transparantieregeling wachttijden ggz aangepast om tegemoet te komen aan de bezwaren. De NZa rekent erop dat door deze aanpassingen de wachttijdinformatie volledig zal zijn. Hiermee worden patiënten, zorgverzekeraars en zorgaanbieders geholpen bij het nemen van beslissingen.

In deze verdere rapportage leest u meer over de aanleiding van het onderzoek naar de motivaties en barrières rondom transparantie van wachttijden, het onderzoek zelf en de resultaten.

Tot slot willen wij de deelnemers van het onderzoek danken voor hun bijdrage. De open en bereidwillige houding van de ggz-aanbieders maakt het mogelijk de mening van zorgaanbieders een belangrijke rol te geven in de keuzes die worden gemaakt. Ons streven is om goed in contact te blijven met het zorgveld en gezamenlijk transparantie rondom de wachttijden te bevorderen op een voor alle partijen werkbare manier.



\*

# 1. Aanleiding

1

De wachttijden in de ggz zijn voor bepaalde stoornissen te hoog. Dit botst met het streven naar toegankelijke zorg. Om wachttijden terug te dringen, is goede informatie over de wachttijden cruciaal. Transparant zijn over wachttijden is daarom belangrijk voor de ggz-aanbieder zelf, de zorgverzekeraar en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Inzicht in wachttijden helpt deze partijen om de te lange wachttijden op te lossen. Transparant zijn over de wachttijden is ook belangrijk voor de patiënt. De patiënt weet dan – al dan niet via de verwijzer – hoe lang hij of zij moet wachten op de juiste zorg en kan dit meenemen in een keuze voor een aanbieder.

2

3

4



Om de transparantie rondom wachttijden te bevorderen, is de Transparantieregeling zorgaanbieders ggz (NR/REG-173 1) opgesteld. Hierin staat dat ggz-aanbieders hun wachttijden op hun website moeten publiceren en aan moeten aanleveren bij Vektis. De verplichting om wachttijden bij Vektis aan te leveren geldt per 1 januari 2018, de verplichting om wachttijden te publiceren geldt al langer. In de regeling staat ook dat ggz-aanbieders

de wachttijden volgens een retrospectieve berekeningsmethode moeten berekenen.<sup>1</sup>

In het eerste kwartaal van 2018 bleek dat een deel van de ggz-aanbieders de wachttijden publiceerde en aanleverde en een deel niet. Wij willen graag weten welke motivaties en barrières ggz-aanbieders ervaren bij het aanleveren en publiceren van de wachttijden. Met deze informatie hopen we barrières om transparant te zijn over de wachttijden zo veel mogelijk weg te nemen en de motivatie om transparant te zijn over de wachttijden zo veel mogelijk te vergroten.

---

<sup>1</sup> De NZa schrijft in de Transparantieregeling zorgaanbieders ggz, NR/REG-1731 voor dat wachttijden retrospectief berekend moeten worden. Dit houdt in dat de aangeleverde wachttijd een gemiddelde wachttijd over de afgelopen twee maanden is.





\*

## 2. Onderzoek

1

Om achter de motivaties en barrières van ggz zorgaanbieders te komen, hebben we in april 2018 naar ruim 3500 ggz-aanbieders een digitale vragenlijst verstuurd.

2

De vragenlijst bestond uit vragen met antwoordcategorieën en een open vraag over het aanleveren van wachttijden bij Vektis en het publiceren van wachttijden op de website. De vragen in de vragenlijst zijn in samenwerking met de Radboud Universiteit opgesteld. Er is voor een sociaalwetenschappelijke theoretisch kader gekozen. Hierbij hebben de theorie van gepland gedrag (beschreven door Ajzen, 1985) en psychologische weerstanden (beschreven door Knowles & Linn, 2004) als leidraad gefungeerd. De vragenlijst kon gedurende een maand ingevuld worden. De gegeven antwoorden gaan dus over de stand van zaken in april en mei 2018. Zo'n 20% van de benaderde ggz-aanbieders heeft de vragenlijst ingevuld.

3

4





\*

1

2

3

4

# 3. Beschrijving resultaten aanlevering

In deze paragraaf geven we een beschrijving van de resultaten van het eerste deel van de vragenlijst.<sup>2</sup> Namelijk de vragen die gaan over de aanlevering van wachttijden bij Vektis. De resultaten zijn uitgesplitst naar vrijgevestigde ggz-aanbieders (ongeveer 500) en instellingen (ongeveer 70).

## Aanlevering bij Vektis algemeen

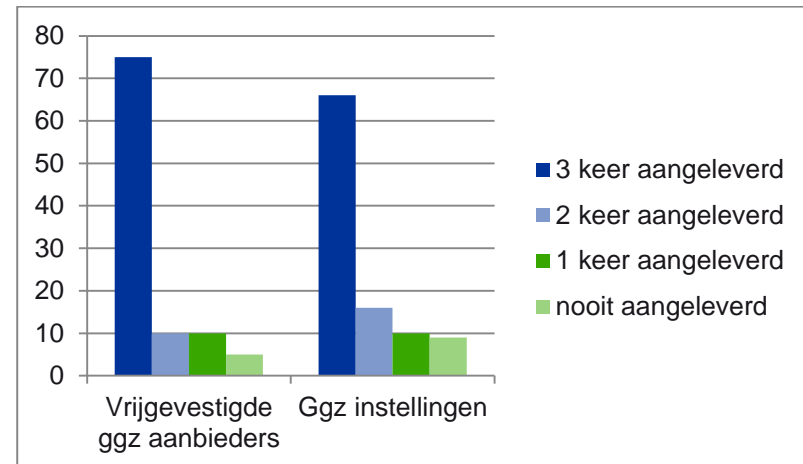
We hebben gevraagd naar het aanleveren van wachttijden bij Vektis in het algemeen. Aanlevering begint bij kennis over het feit dat er aangeleverd moet worden. Vrijwel alle aanbieders geven aan op de hoogte te zijn van het feit dat zij maandelijks wachttijden bij Vektis dienen aan te leveren (97% van de vrijgevestigde aanbieders en 99% van de instellingen).

Van degene die op de hoogte zijn, geeft een meerderheid aan dat zij de wachttijden in de drie maanden voor het onderzoek (januari, februari en maart 2018) hebben aangeleverd (75% van de vrijgevestigde aanbieders en

<sup>2</sup> De antwoordopties zijn eens, neutraal of oneens. Voor de leesbaarheid benoemen we primair de percentages van de grootste groepen.

66% van de instellingen). Figuur 1 geeft de percentages aanlevering voor één, twee of drie maanden weer.

**Figuur 1: Aantal keren wachttijden aangeleverd bij Vektis door vrijgevestigde ggz-aanbieders en ggz-instellingen in de maanden januari, februari en maart 2018.**



Deze resultaten komen globaal overeen met de daadwerkelijk aangeleverde percentages bij Vektis. Daarbij zijn deze percentages in lijn met de antwoorden op de open vragen. Daar benoemen zowel instellingen als vrijgevestigde aanbieders het belang van transparantie over de wachttijden. Ze geven dan ook vrijwel allemaal aan dat zij de wachttijden aanleveren.



\*

1

2

3

4

Wanneer we vragen of zij ook de komende maand (mei 2018) van plan zijn om de wachttijden aan te leveren, zien we hoge percentages van aanbieders die deze intentie hebben (94% van de vrijgevestigde aanbieders en ook 94% van de instellingen).

### Weerstand tegen de inhoud

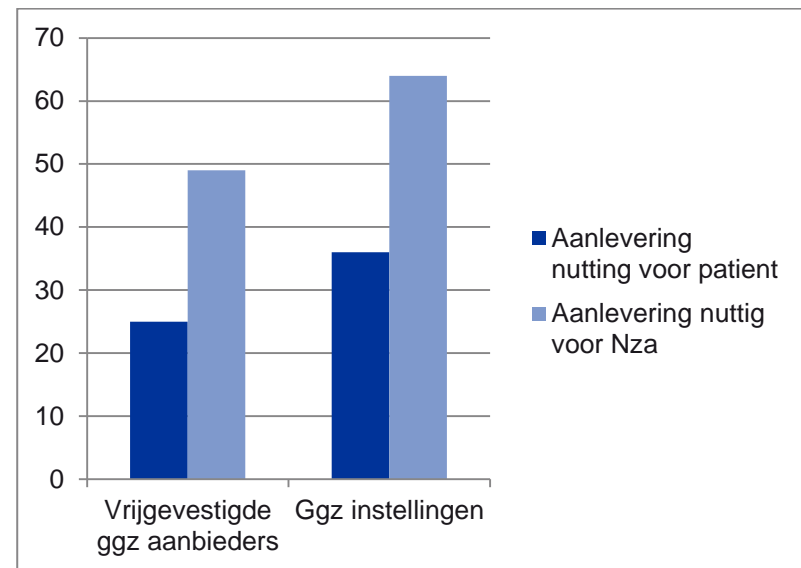
Mensen kunnen weerstand tegen de inhoud van een regel ervaren. Dit noemen we scepticisme. Wanneer mensen sceptisch zijn over de inhoud van een regel, kan dit een barrière zijn om de regel uit te voeren. We hebben daarom gevraagd in hoeverre deelnemers sceptisch zijn over het aanleveren van de wachttijden bij Vektis en de retrospectieve manier waarop de wachttijden berekend moeten worden.

### Nut van aanlevering voor patiënt en NZa

De aanlevering van wachttijden bij Vektis heeft als doel het informeren van de patiënt en de verwijzer enerzijds en andere betrokken partijen (zoals de NZa en zorgverzekeraars) anderzijds. We hebben gevraagd of deelnemers de aanlevering inderdaad een goede manier vinden om de wachttijden inzichtelijk te maken voor deze partijen. Meer dan de helft van de aanbieders gelooft dat het aanleveren van wachttijden bij Vektis geen goede manier is om de patiënt te informeren over de wachttijden (62% van de vrijgevestigde aanbieders en 57% van de instellingen).

Wanneer we vragen naar het nut van de aanlevering voor de NZa, geeft de grootste groep aanbieders aan dat zij het aanleveren van wachttijden wel een goede manier vinden om de wachttijden inzichtelijk te maken voor de NZa (49% van de vrijgevestigde aanbieders en 64% van de instellingen). Zie figuur 2 voor de verdeling.

**Figuur 2: Beleving van vrijgevestigde ggz-aanbieders en ggz instellingen over het nut van aanlevering bij Vektis voor de patiënt en de NZa.**



Deze resultaten zien we ook terug in de open antwoorden. Zowel instellingen als vrijgevestigde aanbieders geven aan





\*

1

2

3

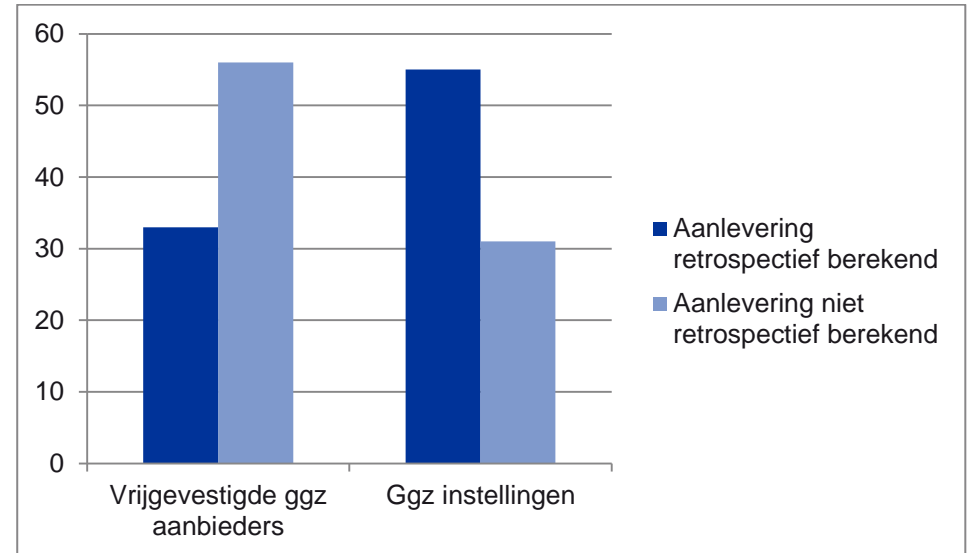
4

dat patiënten en verwijzers geen gebruik (kunnen) maken van de Vektis gegevens. Aanlevering bij dit portaal draagt dus niet bij aan het informeren van de patiënt en de verwijzer. Uit de open antwoorden blijkt dat dit voor met name de vrijgevestigde aanbieders een reden is om de wachttijden niet aan te leveren of niet volgens de retrospectieve berekeningsmethode. Instellingen benoemen vaker dan vrijgevestigde aanbieders het belang van de aanlevering voor zorgverzekeraars en de NZa. Zij zien daarmee ook een groter belang van aanlevering voor henzelf en de retrospectieve berekeningsmethode.

#### Retrospectief berekenen

Uit de resultaten blijkt dat meer dan de helft van de vrijgevestigde ggz-aanbieders aangeeft de wachttijden niet op de retrospectieve manier te berekenen (56%). Eenderde doet dit wel (33%). De overige vrijgevestigde ggz-aanbieders antwoorden neutraal op deze vraag (10%). Bij de instellingen zien we een ander beeld. Daar berekent de grootste groep de wachttijden wel op de retrospectieve manier (55%). Een kleinere groep doet dit niet (31%) en de overige instellingen antwoorden neutraal op deze vraag (14%). Figuur 3 geeft de percentages weer.

**Figuur 3: Al dan niet retrospectief berekenen van de aangeleverde wachttijden bij Vektis door vrijgevestigde ggz-aanbieders en ggz instellingen.**



Wanneer we vragen naar wat de deelnemers eigenlijk van de retrospectieve berekeningsmethode vinden, antwoordt de grootste groep van de vrijgevestigde ggz zorgaanbieders dat zij dit geen goede methode vinden om wachttijden inzichtelijk te maken bij Vektis (40%). Een kleinere groep vindt het wel een goede methode (22%). Opvallend is het hoge percentage dat neutraal op deze vraag heeft geantwoord (38%). In de antwoorden op de open vraag zien we met name bij vrijgevestigde aanbieders veel ongenoegen





\*

1

2

3

4

over de retrospectieve berekeningsmethode. Men geeft aan dat de retrospectief berekende wachttijden niet overeenkomen met de actuele wachttijd, terwijl zij wel een goede inschatting kunnen maken van de actuele wachttijd. Vrijgevestigde aanbieders geven ook aan dat de wachttijd die zij berekenen vaak sterk afwijkt van de actuele wachttijd. Het voelt daarom vreemd om de retrospectief berekende wachttijd aan te leveren. Ook instellingen geven aan dat zij de retrospectieve berekeningsmethode geen goede manier vinden om wachttijden inzichtelijk te maken (42%). Een kleinere groep vindt het wel een goede manier (30%) en de overige instellingen antwoorden neutraal op deze vraag (28%).

In de antwoorden op de open vraag noemen instellingen de retrospectieve berekeningsmethode minder vaak als een probleem in hun antwoorden op de open vraag. Toch geven ook zij aan dat de wachttijden niet actueel zijn en daarom minder zinvol voor de patiënt en de verwijzer.

### Format aanlevering

De aanlevering van wachttijden gaat volgens een bepaald format. We hebben gevraagd of in dit format een voldoende accuraat beeld van de wachttijden gegeven kan worden. De grootste groep ggz-aanbieders vindt het format dat Vektis in januari, februari en maart 2018 gebruikte om de wachttijden aan te leveren, niet accuraat (41% van de vrijgevestigde ggz aanbieders en 52% van de instellingen). In

de antwoorden op de open vraag zien we terug dat instellingen aangeven dat het format niet voldoende mogelijkheden geeft voor uitsplitsing. Daar tegenover staat dat er ook een aantal instellingen aangeeft dat er teveel informatie ingevuld moet worden. Wanneer er veel gedifferentieerd wordt, zijn de aantallen per cel zo klein, dat uitschieters het totale beeld van de wachttijden sterk beïnvloeden.

### Weerstand tegen de verplichting

Regels brengen een verplichting met zich mee. Deze verplichting an sich kan een gevoel van beperking van vrijheid met zich meebrengen. Deze weerstand noemen we reactance. Voor sommigen is het verplichte karakter zo storend, dat het van invloed is op het al dan niet naleven van een regel. Geinventariseerd is daarom in hoeverre deelnemers een weerstand ervaren tegen het verplichte karakter van de aanlevering bij Vektis.

### Beperking van vrijheid

Iets meer dan de helft van de vrijgevestigde aanbieders ervaart de verplichte aanlevering als een beperking van de vrijheid om zelf het werk in te richten (54%). Een grote groep vrijgevestigde aanbieders geeft ook aan dat zij zich storen aan het verplichte karakter van de aanlevering (79%). Instellingen denken hier anders over. Daar vindt de meerderheid dat de aanlevering geen beperking van de





\*

1

2

3

4

vrijheid oplegt (51%) en de grootste groep stoort zich niet aan het verplichte karakter (49%). Naast het feit dat het verplichte karakter een weerstand kan vormen, zien we ook dat het een motivatie kan zijn om wel degelijk aan te leveren. Veel vrijgevestigde aanbieders geven aan dat het verplichte karakter de belangrijkste reden is om de wachttijden aan te leveren bij Vektis. Het is echter de vraag of dit een wenselijke motivatie is, omdat het tegelijkertijd ook voor veel weerstand richting de regel en de betrokken partijen bij deze regel kan zorgen.

### Weerstand tegen de handeling

Soms vindt men een regel inhoudelijk van belang en is men van plan om deze op te volgen, maar komt het er uiteindelijk toch niet van. Dit type weerstand richt zich op het gedrag en noemen we inertia. Geïnterviewd is in hoeverre deelnemers een weerstand ervaren tegen de handeling van het aanleveren.

### Lastige handeling

De meerderheid van de ggz-aanbieders vindt de aanlevering van wachttijden bij Vektis een last (79% van de vrijgevestigde aanbieders en 58% van de instellingen). Wanneer we vragen naar de tijd die men in de aanlevering moet investeren zien we verschillende antwoorden bij vrijgevestigde aanbieders en instellingen. De meerderheid van de vrijgevestigde aanbieders geeft aan dat de aanlevering te veel tijd kost

(51%). Bij de instellingen zien we dat de grootste groep de aanlevering niet te veel tijd vindt kosten (48%). Deelnemers geven over het algemeen aan dat de aanlevering niet iets is dat zij vergeten. Meer dan de helft van de vrijgevestigde aanbieders geeft aan dat zij het aanleveren niet vergeten (56%) en ook de meerderheid van de instellingen geeft aan de aanlevering niet te vergeten (67%).

### Sociale norm

Als een regel sociaal geaccepteerd wordt en/of men voelt druk vanuit de sociale omgeving om de regel na te leven, is men sterker geneigd om de regel na te leven. Daarom is geïnterviewd in hoeverre de sociale omgeving een rol speelt bij het aanleveren van de wachttijden bij Vektis.

Meer dan de helft van de vrijgevestigde ggz-aanbieders voelt sociale druk om de wachttijden bij Vektis aan te leveren (62%). De grootste groep instellingen ervaart deze sociale druk niet (44%). Wanneer we vragen wie de belangrijkste personen en/of instellingen zijn waarvoor de aanbieders de wachttijden aanleveren, geven zowel vrijgevestigde aanbieders als instellingen aan dat zij het vooral voor de patiënt en de verwijzer doen. De NZa en zorgverzekeraars komen op een derde en vierde plek. De grootste groep vrijgevestigde ggz-aanbieders geeft aan dat de voor hen belangrijke personen en/of instellingen niet vinden dat zij de wachttijden hoeven aan te leveren bij Vektis





\*

1

2

3

4

(49%). We zien een ongeveer gelijke percentage wanneer we vragen naar of voor hen belangrijke personen en/of instellingen ook daadwerkelijk van hen verwachten dat zij de wachttijden aanleveren bij Vektis. Bij instellingen zien we een ander beeld. De grootste groep instellingen geeft aan dat voor hen belangrijke personen en/of instellingen wel vinden dat zij de wachttijden moeten aanleveren bij Vektis (51%). Wanneer we vragen naar of voor hen belangrijke personen en/of instellingen ook daadwerkelijk van hen verwachten dat zij de wachttijden aanleveren, zien we dat ook hier de meerderheid mee instemt (62%).

### Controle

Om een regel na te leven, moet je het idee hebben de regel na te *kunnen* leven. Daarbij zien we dat regels soms beter of juist minder worden nageleefd wanneer men het idee heeft zelf de controle te hebben over de uitvoer ervan.

Geïntervieweerd is in hoeverre deelnemers het idee hebben zelf controle te hebben over de aanlevering van wachttijden. Over het algemeen heeft men het idee dat men in staat is om de wachttijden op een juiste manier aan te leveren. De meerderheid van de ggz-aanbieders geeft aan dat zij er vertrouwen in hebben dat zij de wachttijden op een juiste manier bij Vektis kunnen aanleveren (62% voor vrijgevestigde aanbieders en 55% van de instellingen). Dit is in lijn met de vraag naar hoe moeilijk men de aanlevering ervaart. Meer dan de helft van de vrijgevestigde ggz-

aanbieders ervaart het aanleveren van de wachttijden bij Vektis niet als moeilijk (54%). Bij dit resultaat is het raadzaam om rekening te houden met het feit dat een groot deel van de vrijgevestigde aanbieders aangeeft de wachttijd niet retrospectief te berekenen. Ook de grootste groep instellingen vindt de aanlevering van wachttijden bij Vektis niet moeilijk (59%).

Wanneer we vragen naar de mate van controle die men ervaart rondom het aanleveren, zien we dat de grootste groep aanbieders het idee heeft dat de beslissing om wel of geen wachttijden aan te leveren niet bij henzelf ligt (68% van de vrijgevestigde en 61% van de instellingen). In lijn hiermee zijn de antwoorden op de vraag of men het idee heeft dat de NZa de aanlevering controleert. De meerderheid geeft aan het idee te hebben dat wanneer zij de wachttijden niet aanleveren, de kans groot is dat dit opgemerkt wordt door de NZa (66% van de vrijgevestigde aanbieders en 64% van de instellingen).

### Morele verplichting

Sommige regels zijn opgesteld vanuit een solidariteitsaspect. Zo kunnen tendensen in de wachttijden alleen op een betrouwbare manier zichtbaar worden gemaakt, als een grote groep aanbieders de wachttijden aanlevert. Daarom is geïntervieweerd in hoeverre deelnemers zich moreel



\*

1

verantwoordelijk voelen voor het aanleveren van de wachttijden.

2

De grootste groep vrijgevestigde aanbieders ervaart geen morele verplichting bij het aanleveren van wachttijden bij Vektis (41%). Een derde van de vrijgevestigde ggz-aanbieders vindt het moreel gezien wel juist om de wachttijden bij Vektis aan te leveren (30%). Bijna een derde antwoordt neutraal op deze vraag (30%). Bij de instellingen zien we een ander beeld. Bij hen geeft de meerderheid aan het moreel gezien juist te vinden om de wachttijden bij Vektis aan te leveren (51%). Een minderheid ervaart dit niet (25%) en de overige deelnemers antwoorden neutraal op deze vraag (25%).

3

### Overtuigingen

Soms spelen bepaalde overtuigingen rondom een regel een rol bij de naleving ervan. Op basis van veel gehoorde argumenten van ggz-aanbieders om wel of niet transparant te zijn over wachttijden, hebben we een aantal stellingen opgesteld. Deze stellingen zijn in de vragenlijst voorgelegd.

4

### Belangrijkheid

Iets meer dan de helft van de vrijgevestigde ggz-aanbieders vindt het aanleveren van wachttijden onbelangrijk (55%). Bij de instellingen zien we juist dat de grootste groep de aanlevering wel belangrijk vindt (42%).

### Tijdsverspilling

De meerderheid vrijgevestigde ggz-aanbieders vindt het aanleveren van de wachttijden tijdsverspilling (65%). Ook de grootste groep instellingen vindt de aanlevering tijdsverspilling (45%). Deze groep is minder groot dan bij de vrijgevestigde ggz-aanbieders.

### Imago

De meerderheid van de vrijgevestigde ggz-aanbieders geeft aan geen mening te hebben over of het al dan niet goed is voor je imago om wachttijden bij Vektis aan te leveren (74%). Ook de meerderheid van de instellingen geeft aan dat zij geen mening hebben over of het al dan niet goed voor je imago is om wachttijden aan te leveren (57%).

### Bruikbaarheid

De grootste groep vrijgevestigde ggz-aanbieders geeft aan dat de aangeleverde wachttijden onbruikbaar zijn (44%). Bij de instellingen zien we dat bijna evenveel instellingen de wachttijden bij Vektis wel als niet bruikbaar vinden (respectievelijk 41% en 44%).



\*

1

2

3

4



## 4. Beschrijving resultaten publicatie

Hieronder leest u de percentages van de gegeven antwoorden op het tweede deel van de vragenlijst, namelijk de vragen die betrekking hebben op het publiceren van wachttijden op de website.<sup>3</sup> De resultaten zijn uitgesplitst naar vrijgevestigde ggz-aanbieders en instellingen.

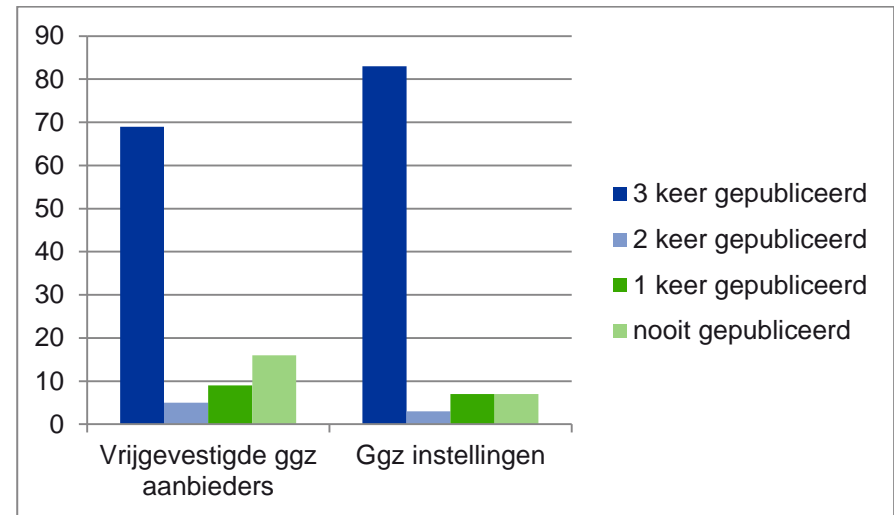
### Publicatie op de website algemeen

We hebben gevraagd naar de publicatie van wachttijden op de website in het algemeen. Publicatie begint bij kennis van het feit dat er aangeleverd moet worden. Vrijwel alle ggz-aanbieders geven aan op de hoogte te zijn van het feit dat zij maandelijks wachttijden op de website dienen te publiceren (94% van de vrijgevestigde aanbieders en 100% van de instellingen).

Van degene die op de hoogte waren, geeft een meerderheid aan dat zij de wachttijden in de drie maanden voor het onderzoek (januari, februari en maart 2018) op hun website hebben gepubliceerd (69% van de vrijgevestigde aanbieders en 83% van de instellingen). Figuur 4 geeft de percentages publicatie voor één, twee of drie maanden weer.

<sup>3</sup> De antwoordopties zijn eens, neutraal of oneens. Voor de leesbaarheid benoemen we primair de percentages van de grootste groepen.

Figuur 4: Aantal keren wachttijden gepubliceerd door vrijgevestigde ggz-aanbieders en ggz instellingen in de maanden januari, februari en maart 2018.



Deze percentages zijn in lijn met de antwoorden op de open vragen. Daarin benoemen zowel instellingen als vrijgevestigde aanbieders het belang van transparantie over de wachttijden. Ze geven dan ook vrijwel allemaal aan dat zij de wachttijden publiceren.

Wanneer we vragen of de deelnemers de komende maand (mei 2018) van plan zijn de wachttijden te publiceren, antwoordt het grootste gedeelte dat zij deze intentie hebben



\*

1

(88% van de vrijgevestigde aanbieders en 91% van de instellingen).

2

### Weerstand tegen de inhoud

Mensen kunnen weerstand tegen de inhoud van een regel ervaren. Dit noemen we scepticisme. Wanneer mensen sceptisch zijn over de inhoud van een regel, kan dit een barrière zijn om de regel op te volgen. We hebben daarom gevraagd in hoeverre deelnemers sceptisch zijn over het publiceren van de wachttijden op de website en de retrospectieve manier waarop de wachttijden berekend dienen te worden.

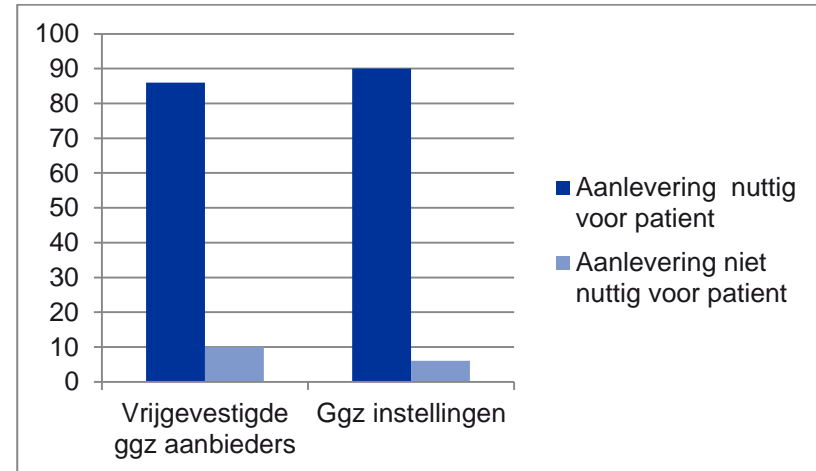
3

4

### Nut van publicatie voor patiënten

De publicatie van wachttijden op de website heeft als doel de patiënt en de verwijzer te informeren. De grote meerderheid gelooft dat het publiceren van wachttijden op de website inderdaad een goede manier is om de patiënt te informeren (86% van de vrijgevestigde ggz aanbieders en 90% van de instellingen). Figuur 5 geeft de percentages weer.

**Figuur 5: Beleving van vrijgevestigde ggz-aanbieders en ggz instellingen over het nut van publicatie van wachttijden op de website voor de patiënt.**



Deze bevindingen zien we ook terug in de antwoorden op de open vraag. Zowel instellingen als vrijgevestigde aanbieders geven aan dat zij de wachttijdpublicatie op de website een belangrijke manier vinden om de patiënt en de verwijzer te informeren over hun wachttijden.

### Retrospectief berekenen

Uit de resultaten blijkt dat meer dan de helft van de vrijgevestigde ggz-aanbieders aangeeft de wachttijden niet op de retrospectieve manier te berekenen (55%). Bij de instellingen zien we dat de grootste groep de wachttijden



\*

1

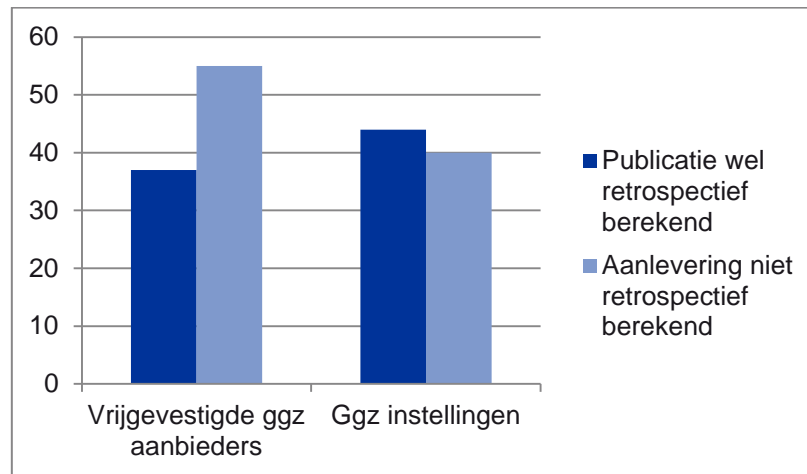
2

3

4

wel retrospectief berekent (44%). Figuur 6 geeft de percentages weer.

**Figuur 6: Al dan niet retrospectief berekenen van de gepubliceerde wachttijden op de website door vrijgevestigde ggz-aanbieders en ggz instellingen.**



Wanneer we vragen wat de deelnemers eigenlijk van de retrospectieve berekeningsmethode vinden, antwoordt ruim een derde van de vrijgevestigde ggz-aanbieders dat zij de retrospectieve berekeningsmethode van de wachttijden geen goede manier vinden om de wachttijden inzichtelijk te maken op de website (33%). De grootste groep antwoordt echter neutraal op deze vraag (38%). Bij de instellingen vindt

de grootste groep de retrospectieve berekeningsmethode wel een goede manier om wachttijden inzichtelijk te maken op de website (37%). Net zoals bij de aanlevering van wachttijden, zien we in de antwoorden op de open vragen dat ook de retrospectieve berekening van wachttijden op de website voor ongenoegen zorgt. Men geeft aan dat de retrospectief berekende wachttijden op de website niet overeenkomen met de actuele wachttijd. Dit terwijl de website bij uitstek de plek is waar patiënten en verwijzers op zoek gaan naar de actuele wachttijden. Dit is een reden voor veel aanbieders om de wachttijden op de website niet retrospectief te berekenen. Dit argument wordt door zowel instellingen als vrijgevestigde ggz-aanbieders genoemd, maar met name door vrijgevestigde aanbieders. Dit is wellicht ook de reden dat veel vrijgevestigde aanbieders neutraal antwoorden op de vraag of ze de retrospectieve berekeningsmethode een goede manier vinden om de wachttijden inzichtelijk te maken voor de patiënt.

### Weerstand tegen de verplichting

Regels brengen nou eenmaal een verplichting met zich mee. Deze verplichting an sich kan een gevoel van beperking van vrijheid met zich meebrengen. Deze weerstand noemen we reactance. Voor sommigen is het verplichte karakter zo storend, dat het van invloed is op het al dan niet naleven van een regel. Geïnterviewd is daarom in hoeverre







\*

1

deelnemers een weerstand ervaren tegen het verplichte karakter van de publicatie van wachttijden op de website.

### Beperking van vrijheid

De meerderheid van de aanbieders ervaart de verplichte publicatie niet als een beperking van de vrijheid om zelf het werk in te richten (62% van de vrijgevestigde ggz-aanbieders en 73% van de instellingen). Wanneer we vragen of het verplichte karakter van de publicatie hen stoort, zien we dat het men over het algemeen niet stoort dat de aanlevering verplicht is (52% van de vrijgevestigde aanbieders en 67% van de instellingen).

2

3

4

### Weerstand tegen de handeling

Soms vindt men een regel inhoudelijk van belang en is men van plan om deze op te volgen, maar komt het er uiteindelijk toch niet van. Dit type weerstand richt zich op het gedrag en noemen we inertia. Geïnterviewd is in hoeverre deelnemers een weerstand ervaren tegen de handeling van het publiceren.

### Lastige handeling

Bijna de helft van de vrijgevestigde ggz-aanbieders vindt de publicatie van wachttijden op de website geen last (42%). Een even grote groep vindt de aanlevering wel een last (42%). Bij de instellingen zien we een ander beeld. Daar vinden de meeste van hen de publicatie op de website geen last (60%).

Wanneer we vragen naar de tijd die men in de publicatie moet steken, zien we dat de grootste groep het niet te veel tijd vindt kosten (48% van de vrijgevestigden en 59% van de instellingen). Deelnemers geven over het algemeen aan dat de publicatie niet iets is dat zij vergeten (58% van de vrijgevestigde aanbieders en 69% van de instellingen).

### Sociale norm

Als een regel sociaal geaccepteerd wordt en/of men voelt druk vanuit de sociale omgeving om de regel na te leven, is men sterker geneigd om de regel na te leven. Daarom is geïnterviewd in hoeverre de sociale omgeving een rol speelt bij het publiceren van de wachttijden.

De grootste groep vrijgevestigde ggz-aanbieders voelt sociale druk om de wachttijden op de website te publiceren (50%). Bij de instellingen zien we dat de grootste groep geen sociale druk ervaart om de wachttijden op de website te publiceren (43%). Wanneer we vragen wie de belangrijkste personen en/of instellingen zijn waarvoor de aanbieders de wachttijden publiceren, geven zowel vrijgevestigde aanbieders als instellingen aan dat zij het vooral voor de patiënt en de verwijzer doen. De zorgaanbieder zelf en de zorgverzekeraar komen op een derde en vierde plek. Instellingen geven aan dat voor hen belangrijke personen en/of instellingen om wachttijden te publiceren ook de patiënt en de verwijzer zijn. Bij hen komen de





\*

1

2

3

4



zorgverzekeraar en daarna de zorgaanbieder op de derde en vierde plek. Een grote meerderheid van de vrijgevestigde ggz-aanbieders geeft aan dat zij het idee hebben dat voor hen belangrijke personen en/of instellingen vinden dat zij de wachttijden op de website moeten publiceren (73%). We zien een ongeveer gelijk percentage wanneer we vragen naar of voor hen belangrijke personen en/of instellingen van hen verwachten dat zij de wachttijden publiceren op de website (69%). Als we naar de instellingen kijken zien we eenzelfde beeld. De meerderheid van de instellingen geeft aan dat zij het idee hebben dat voor hen belangrijke personen en/of instellingen vinden dat zij de wachttijden op de website moeten publiceren (83%). En een meerderheid geeft aan dat voor hen belangrijke personen en/of instellingen van hen verwachten dat zij de wachttijden publiceren op de website (81%).

### Controle

Om een regel na te leven, moet je het idee hebben de regel na te *kunnen* leven. Daarbij zien we dat regels soms beter of juist minder worden nageleefd wanneer men het idee heeft dat zij zelf de controle hebben over de uitvoer ervan. Daarom is geïnventariseerd is in hoeverre deelnemers het idee hebben zelf controle te hebben over de publicatie van wachttijden.

Over het algemeen heeft men het idee dat men in staat is om de wachttijden op een juiste manier te publiceren (83% van de vrijgevestigde aanbieders en 77% van de instellingen). Dit is in lijn met de vraag naar hoe moeilijk men de publicatie ervaart. Meer dan de helft van de aanbieders ervaart het publiceren van de wachttijden op de website als gemakkelijk (64% van de vrijgevestigde aanbieders en 71% van de instellingen).

Wanneer we vragen naar de mate van controle die men ervaart rondom het publiceren, zien we dat men over het algemeen niet het idee heeft zelf te kunnen beslissen of de wachttijden gepubliceerd worden. De meeste vrijgevestigde ggz-aanbieders hebben het idee dat de beslissing om wel of geen wachttijden te publiceren niet bij hen zelf ligt (49%). Dit zien we ook bij de instellingen. Meer dan de helft van de instellingen heeft het idee dat de beslissing om wel of geen wachttijden te publiceren niet bij hen zelf ligt (51%). Wanneer we vragen of men het idee heeft of de NZa het opmerkt of wachttijden wel of niet gepubliceerd worden, zien we dat de grootste groep van de vrijgevestigde ggz aanbieders dit idee wel heeft (49%), net als de grootste groep bij de instellingen (44%).

### Morele verplichting

Sommige regels hebben een solidariteitsaspect. Zo publiceer je wachttijden op je website zodat patiënten een voor hen





\*

1

juiste zorgaanbieder kunnen kiezen. Daarom is geïnventariseerd in hoeverre deelnemers zich moreel verantwoordelijk voelen voor het publiceren van de wachttijden.

2

De grote meerderheid van de vrijgevestigde ggz-aanbieders vindt het moreel gezien juist om de wachttijden op de website te publiceren (72%). Een gelijk percentage zien we bij de instellingen (73%).

3

### Overtuigingen

Soms spelen bepaalde overtuigingen rondom een regel een rol bij de naleving ervan. Op basis van veel gehoorde argumenten van ggz-aanbieders om wel of niet transparant te zijn over wachttijden, hebben we daarom een aantal stellingen opgesteld. Deze stellingen zijn in de vragenlijst voorgelegd.

4

### Belangrijkheid

De grote meerderheid van de vrijgevestigde ggz-aanbieders vindt het publiceren van de wachttijden belangrijk (76%). Ook de meerderheid van de instellingen vindt het belangrijk (81%).

### Tijdsverspilling

De meerderheid vindt het publiceren van de wachttijden op de website geen tijdsverspilling (68% van de vrijgevestigde en 76% van de instellingen).

### Imago

Iets meer dan de helft van de vrijgevestigde ggz-aanbieders geeft aan dat het publiceren van de wachttijden goed voor het imago is (52%). Maar ook een grote groep vrijgevestigde ggz-aanbieders antwoordt neutraal op deze vraag (45%). Ook de meeste instellingen geven aan dat het goed voor het imago is om wachttijden op de website te publiceren (69%).

### Bruikbaarheid

De grote meerderheid van de vrijgevestigde ggz-aanbieders geeft aan dat de gepubliceerde wachttijden bruikbaar zijn (78%). Ook de meerderheid van de instellingen geeft aan dat de gepubliceerde wachttijden bruikbaar zijn (79%).



\*

1

2

3

4



# Conclusies en aanbevelingen

De transparantie van wachttijden kan verbeterd worden door tegemoet te komen aan motivaties om transparant te zijn en weerstanden om transparant te zijn weg te nemen. Met dit onderzoek hebben we geprobeerd de motivaties en de weerstanden zo goed mogelijk in beeld te brengen. In dit hoofdstuk leest u zowel de conclusies die op basis van het onderzoek getrokken kunnen worden als de stappen die wij op basis van de resultaten hebben gezet en van plan zijn te gaan zetten in de toekomst.

## Conclusies

Allereerst lijken ook zorgaanbieders transparantie over wachttijden belangrijk te vinden. Het grootste deel van de deelnemers geeft dan ook aan dat zij hun wachttijden hebben aangeleverd en gepubliceerd en voornemens zijn dit te blijven doen. Dit zien we ook terug in de daadwerkelijke aanleverpercentages van Vektis en wanneer we websites van aanbieders bekijken.

## Motivaties

We zien dat zowel instellingen als vrijgevestigde aanbieders voornamelijk gemotiveerd worden om wachttijden aan te

leveren en te publiceren om daarmee de patiënt en de verwijzer van informatie te voorzien. Daarbij horen we van instellingen ook terug dat ze wachttijdtransparantie relevant vinden voor het oplossen van de wachttijdproblematiek en in contractafspraken met zorgverzekeraars.

We zien ook terug dat het verplichte karakter van de aanlevering voor veel aanbieders een motivatie is tot het volgen van de regel. Let wel, de verplichting is weliswaar een reden om aan te leveren en te publiceren, maar het vormt ook een negatieve beoordeling van de regel. Daarbij is de controle op de verplichting erg arbeids- en kostenintensief en dus zeker niet altijd wenselijk.

## Weerstanden

We zien voornamelijk weerstand tegen het aanleveren van wachttijden bij Vektis en de retrospectieve berekeningsmethode. Ten grondslag aan deze weerstand ligt het niet voldoende kunnen rijmen van deze berekeningsmethode met de informatiebehoefte van de patiënt en de verwijzer. We zien dat men minder weerstand ervaart bij het publiceren van de wachttijden. Dit komt doordat deze verplichting volgens de ggz-aanbieders beter



\*

1

tegemoet komt aan de informatiebehoefte van de patiënt en de verwijzer.

2

Zoals benoemd, staat het belang van de patiënt voor de ggz-aanbieder voorop. De aanlevering van wachttijden bij Vektis dient op dit moment vooral de informatievoorziening van zorgverzekeraars en de NZa en niet die van de patiënt en de verwijzer. Dit zorgt voor weerstand om aan te leveren bij Vektis. Daarbij zien we dat de handeling van het aanleveren ook voor weerstand zorgt. We zien dat men problemen ervaart met het aanleverformat omdat het onvoldoende toegespitst is op de gebruiker.

3

4

We zien ook dat de retrospectieve berekeningsmethode voor veel weerstand zorgt. Met name vrijgevestigde aanbieders berekenen de wachttijden niet retrospectief en uiten hun bezwaar over de methode. Ze geven aan dat deze methode niet aansluit bij de manier waarop zij praktijk voeren en dat de uitkomsten daardoor niet tegemoet komt aan de informatiebehoefte van de patiënt en de verwijzer. Doordat wachttijden bij vrijgevestigde aanbieders per maand erg kunnen fluctueren, kan de retrospectief berekende wachttijd sterk afwijken van de daadwerkelijke wachttijd. Vrijgevestigde aanbieders geven aan dat zij goed in staat zijn om maandelijks een juiste inschatting te maken van hun actuele wachttijd, waardoor de retrospectieve berekeningsmethode niet van toegevoegde waarde is. Voor

instellingen is de rekenmethode minder moeilijk dan voor vrijgevestigde aanbieders. Zij uiten dan ook minder bezwaren. Toch geven ook zij aan dat de rekenmethode geen actuele wachttijden weergeeft en daarom minder relevant is voor de patiënt en de verwijzer. Dit is ook de reden dat veel zorgaanbieders de wachttijden op met name de website niet retrospectief berekenen. Dit is namelijk de plek waar patiënt en verwijzer op dit moment voornamelijk hun informatie vandaan halen.

### Aanbevelingen

Ggz-aanbieders ervaren niet altijd voldoende relevantie voor het aanleveren en publiceren van de wachttijden. Aanbevolen wordt om de relevantie te vergroten door de motivaties van aanbieders om transparant te zijn meer centraal te stellen en de barrières om transparant te zijn weg te nemen.

### Stappen tot nu toe

We hebben op basis van de resultaten van dit onderzoek de afgelopen maanden diverse stappen gezet om weerstanden van zorgaanbieders over de aanlevering en publicatie van wachttijden weg te nemen en de motivatie te vergroten. Daarbij zullen er op basis van de resultaten uit dit onderzoek ook in de toekomst diverse stappen gezet worden. De stappen worden hieronder benoemd.



\*

1

We hebben op basis van de resultaten met Vektis het format dat gebruikt wordt om de wachttijden aan te leveren aangepast. Deze aanpassing is in juni 2018 doorgevoerd. Hierdoor is de aanlevering van wachttijden accurater en gemakkelijker.

2

Omdat een belangrijk doel van de wachttijdinformatie het informeren van patiënt en verwijzer is, is het belangrijk dat ook zij toegang hebben tot de wachttijdinformatie van Vektis. Daarom wordt de informatie op Vektis gebruikt bij de patiënten website 'Kiezen in de ggz', die is ontwikkeld door MIND. Hierop is de wachttijdinformatie zoals deze aangeleverd is bij Vektis ook voor patiënt en verwijzer toegankelijk. Op deze manier kunnen de patiënt en verwijzer een keuze voor een zorgaanbieder maken op basis van een maandelijkse indicatie van de wachttijden. De website is sinds november 2018 beschikbaar. Verwacht wordt dat deze stap bij zal dragen aan de motivatie voor zorgaanbieders om wachttijden aan te leveren bij Vektis.

3

4

Het retrospectief berekenen van wachttijden is in samenwerking met diverse brancheorganisaties van zowel instellingen als vrijgevestigde ggz-aanbieders tot stand gekomen. Gezamenlijk is besloten dat deze rekenmethode voor iedereen werkbaar is. We hebben daarom de afgelopen maanden op diverse manieren de ggz zorgaanbieders voorgelicht over deze methode. Uit dit onderzoek

blijkt echter dat men deze rekenmethode in de praktijk niet altijd van toegevoegde waarde vindt. In juli 2019 is de Transparantieregeling wachttijden ggz aangepast om tegemoet te komen aan de bezwaren van de zorgaanbieders. Zo is de berekeningsmethode van de wachttijden uitgebreid met een actuele vorm. We gaan er vanuit dat we hiermee een belangrijke weerstand hebben weggenomen en dat aanbieders nu beter gemotiveerd zijn om hun wachttijden aan te leveren.

Tot slot zal de NZa zal de resultaten van het onderzoek ook meenemen in de toekomstige ontwikkeling van beleid en communicatie richting de zorgaanbieders. Het streven is om goed met elkaar in contact te blijven en gezamenlijk de transparantie rondom de wachttijden te bevorderen.



## Nederlandse Zorgautoriteit (NZA)

### Postadres

Postbus 3017  
3502 GA Utrecht

### Bezoekadres

Newtonlaan 1-41  
3584 BX Utrecht  
Telefoon: 030 – 296 81 11

Website: [www.nza.nl](http://www.nza.nl)

Twitter: [@zorgautoriteit](https://twitter.com/zorgautoriteit)

### Informatielijn

Telefoon: 088 – 770 87 70

(bereikbaar tussen 09.00-17.00 uur – lokaal tarief)

E-mail: [info@nza.nl](mailto:info@nza.nl)

