Overzicht prestatie-indicatoren zorgkantoren 2019

Bijlage bij het rapport Zorgplicht zorgkantoren – beeld 2019 en uitdagingen

Tabel 1. Overzicht Zorgkantoren

Zorgkantoor	Aantal zorgkantoor-regio's	Totaal aantal aanspraken	Aantal aanspraken V&V	Aantal aanspraken GZ	Aantal aanspraken overig	zorg in natura	pgb
CZ	6	65.641	38.450 (59%)	25.359 (39%)	1.833 (2%)	56.040 (85%)	9.601 (15%)
DSW	1	8.288	4.760 (57%)	3.386 (41%)	141 (2%)	7.278 (88%)	1.010 (12%)
Friesland	1	12.249	6.153 (50%)	5.781 (47%)	315 (3%)	10.024 (82%)	2.225 18%)
Menzis	3	41.970	21.789 (52%)	19.281 (46%)	900 (2%)	35.631 (85%)	6.339 (15%)
Salland	1	3.835	1.834 (48%)	1.739 (45%)	263 (7%)	3.489 (91%)	346 (9%)
VGZ	7	63.918	34.171 (53%)	28.478 (45%)	1.269 (2%)	54.913 (86%)	9.005 (14%)
Zilveren Kruis	10	93.594	50.184 (54%)	41.011 (44%)	2.399 (2%)	80.207 (86%)	13.387 (14%)
Zorg & Zekerheid	2	13.924	7.211 (52%)	6.486 (47%)	226 (1%)	12.640 (91%)	1.284 (9%)
Totaal	**31**	**303.418**	**164.551(54%)**	**131.521 (43%)**	**7.345 (3%)**	**260.221 (86%)**	**43.197 (14%)**

Bron: CIZ databank

Hieronder hebben wij de uitkomsten van de prestatie-indicatoren opgenomen. De gegevens in onderstaande grafieken zijn afkomstig uit de uitvoeringsverslagen van de zorgkantoren. Als bij een zorgkantoor geen staafdiagram is opgenomen, betekent dit dat de uitkomst of nihil is of niet van toepassing.[1]

De zorgkantoren moeten zich in de verantwoordingsinformatie over 2019 over de volgende prestatie-indicatoren verantwoorden:

1. Prestatie-indicatoren: Contractering zorgaanbieders
2. Prestatie-indicatoren: Bewaking beschikbaarheid zorg voor cliënten
3. Prestatie-indicatoren: Toekenning pgb
4. Prestatie-indicatoren: Bewaking continuïteit passende zorgverlening
5. Prestatie-indicatoren: Doelmatigheid van zorg en beheer
6. Prestatie-indicatoren: Behandeling klachten en bezwaarschriften
7. Prestatie-indicatoren: tijdige en volledige afhandeling declaraties (zin)

De uitkomsten per prestatie-indicator zijn hierna uitgewerkt:

[1] Voor een aantal prestatie-indicatoren moesten de zorgkantoren maand- of kwartaalcijfers aanleveren. De jaarcijfers zijn bij deze prestatie-indicatoren berekend door het gemiddelde van deze standen te nemen.

1. Prestatie-indicatoren: Contractering zorgaanbieders

De prestatie-indicator Contractering zorgaanbieders wordt gerekend tot doel B. Binnen de contracteerruimte is de benodigde doelmatige en kwalitatief goede zorg ingekocht; in het bijzonder B.2. Het zorgkantoor koopt voldoende kwalitatief goede zorg in, in aansluiting op te verwachten aantallen cliënten, indicaties, geografische spreiding, cliëntvoorkeuren, en andere voor de zorginkoop relevante factoren.

a. Indicator gecontracteerde zorgaanbieders

Het aantal gecontracteerde zorgaanbieders per zorgkantoorregio, onderverdeeld naar sector (V&V, GZ, GGZ), wijze van zorgverlening (intramuraal, extramuraal of beiden) en soort aanbieder (bestaand of nieuw).

In de tabellen 2 t/m 4 hebben wij per zorgkantoor een overzicht weergegeven van het aantal reeds eerder gecontracteerde zorgaanbieders, het aantal reeds eerder gecontracteerde zorgaanbieders waarbij de zorgovereenkomst is uitgebreid en het aantal nieuw gecontracteerde zorgaanbieders. Dit is verdeeld naar V&V, GZ en GGZ.

Tabel 2. Reeds eerder gecontracteerde zorgaanbieders

Zorgkantoor	V&V	GZ	GGZ	Totaal
CZ	141	102	9	252
DSW	19	10	3	32
Friesland	29	25	2	56
Menzis	122	106	6	234
Salland	17	12	2	31
VGZ	149	95	16	260
Zilveren Kruis	181	123	19	323
Zorg & Zekerheid	40	15	4	59
Totaal	**698**	**488**	**61**	**1.247**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

Uit de tabel blijkt dat de grootste zorgkantoren, met de meeste regio's, ook de meeste zorgaanbieders hebben gecontracteerd. Zilveren Kruis heeft de meeste zorgaanbieders gecontracteerd, terwijl Salland het minste aantal zorgaanbieders heeft gecontracteerd.

Tabel 3. Reeds gecontracteerde zorgaanbieders waarvan de zorgovereenkomst is uitgebreid

Zorgkantoor	V&V	GZ	GGZ	Totaal
CZ	1	0	0	1
DSW	0	0	0	0
Friesland	0	0	0	0
Menzis	0	0	0	0
Salland	0	0	0	0
VGZ	123	68	11	202
Zilveren Kruis	27	14	1	42
Zorg & Zekerheid	0	0	0	0
Totaal	**151**	**82**	**12**	**245**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:
VGZ heeft veruit de meeste zorgaanbieders waarvan de zorgovereenkomst is uitgebreid. Bij veel zorgkantoren is dit aantal nihil.

Tabel 4. Nieuw gecontracteerde zorgaanbieders

Zorgkantoor	V&V	GZ	GGZ	Totaal
CZ	0	3	0	3
DSW	0	1	0	1
Friesland	0	1	0	1
Menzis	9	3	1	13
Salland	1	0	0	1
VGZ	9	6	1	16
Zilveren Kruis	8	6	1	15
Zorg & Zekerheid	4	1	0	5
Totaal	**31**	**21**	**3**	**55**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

- Bij de grootste zorgkantoren is het aantal nieuw gecontracteerde zorgaanbieders het hoogst (uitgezonderd CZ). CZ geeft aan dat het ook tussentijds zorgaanbieders contracteert die nog niet in de cijfers zijn opgenomen. Gemiddeld is per zorgkantoor sprake van bijna zeven nieuwe zorgaanbieders.

In onderstaande tabellen 5 t/m 7 hebben wij een overzicht opgenomen naar wijze van zorgverlening voor bestaande zorgaanbieders, bestaande zorgaanbieders met uitgebreide zorgovereenkomst en nieuwe zorgaanbieders.

Tabel 5. Verdeling naar wijze van zorgverlening voor reeds eerder gecontracteerde zorgaanbieders

Zorgkantoor	Intramuraal	Intramuraal met extramurale functies	Extramuraal	Totaal
CZ	20	162	70	252
DSW	0	17	15	32
Friesland	7	32	17	56
Menzis	25	148	61	234
Salland	1	17	13	31
VGZ	12	160	88	260
Zilveren Kruis	19	206	98	323
Zorg & Zekerheid	3	34	23	60
Totaal	**87**	**776**	**385**	**1.248**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

Voor elk zorgkantoor is het aantal intramuraal met extramurale functies het hoogste, gevolgd door intramuraal en daarna extramuraal.

Tabel 6. Verdeling naar wijze van zorgverlening voor reeds eerder gecontracteerde zorgaanbieders waarvan de zorgovereenkomst is uitgebreid

Zorgkantoor	Intramuraal	Intramuraal met extramurale functies	Extramuraal	Totaal
CZ	0	1	0	1
DSW	0	0	0	0
Friesland	0	0	0	0
Menzis	0	0	0	0
Salland	0	0	0	0
VGZ	8	128	66	202
Zilveren Kruis	2	18	22	42
Zorg & Zekerheid	0	0	0	0
Totaal	**10**	**147**	**88**	**245**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:
Alleen VGZ en Zilveren Kruis hebben hier substantiële aantallen opgenomen. Bij bijna alle andere zorgkantoren is het aantal (nagenoeg) nihil.

Tabel 7. Verdeling naar wijze van zorgverlening nieuw gecontracteerde zorgaanbieders

Zorgkantoor	Intramuraal	Intramuraal met extramurale functies	Extramuraal	Totaal
CZ	0	1	2	3
DSW	0	0	1	1
Friesland	0	1	0	1
Menzis	3	1	9	13
Salland	0	1	0	1
VGZ	1	4	11	16
Zilveren Kruis	0	9	6	15
Zorg & Zekerheid	0	0	5	5
Totaal	**4**	**17**	**34**	**55**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:
Bij nieuwe zorgaanbieders is de wijze van zorgverlening vooral extramuraal. VGZ heeft het hoogste aantal nieuwe zorgaanbieders, gevolgd door Zilveren Kruis en Menzis.

b. Indicator nieuw zorgaanbod
De prestatie-indicator geeft het aantal zorgaanbieders weer waarbij nieuw zorgaanbod is gecontracteerd, onderverdeeld naar de reden van contractering, per zorgkantoorregio.

In tabel 8 hebben wij de reden van contractering van nieuw zorgaanbod aangegeven per zorgkantoor.

Tabel 8. Reden contractering nieuw zorgaanbod

Reden contractering	CZ	DSW	Friesland	Menzis	Salland	VGZ *	Zilveren Kruis *	Zorg & Zekerheid	Totaal
Zorglevering is innovatief en/of doelmatig	0	0	0	0	0	20	0	0	20
Specifieke doelgroepen	0	2	0	0	0	17	0	2	21
Contracteren pgb-zorgaanbieder	0	0	0	0	0	5	0	2	7
Uitbreiding capaciteit	4	5	0	0	0	147	0	0	156
Uitbreiding keuzemogelijkheden tussen zorgaanbieders	0	0	1	0	0	16	0	1	18
Uitbreiding keuzemogelijkheden tussen zorgvormen	0	1	0	0	0	12	0	0	13
Inkopen fysieke locatie	0	0	0	1	1	1	0	0	3
Overig	0	0	0	12	0	0	103	0	115
Totaal	**4**	**8**	**1**	**13**	**1**	**218**	**103**	**5**	**353**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren
** VGZ heeft deze informatie later aangeleverd. De accountant heeft derhalve de juistheid van deze gegevens niet kunnen vaststellen; de NZa heeft de juistheid van deze cijfers niet gecontroleerd.*
De accountant van Zilveren Kruis heeft vastgesteld dat Zilveren Kruis de volledige contractering van nieuw zorgaanbod heeft verantwoord onder de categorie 'overig', omdat de specificatie zoals bedoeld in deze prestatie-indicator, niet kan worden aangeleverd. Zilveren Kruis geeft aan dat het in haar inkoopproces onderscheid maakt in zorgsoorten (kavels). Zorgaanbieders geven in de inkoopprocedure aan welke zorgsoorten zij (gaan) leveren. De presentatie van de uitkomsten van Zilveren Kruis wijkt af van het voorgeschreven model. In de optiek van Zilveren Kruis geven de resultaten daarvan een goed beeld van de resultaten van de inkoop van nieuw beschikbaar zorgaanbod, en sluiten deze in het kader van het nakomen van de zorgplicht en het bieden van keuzemogelijkheden aan onze klanten ook goed aan bij de ontwikkelingen in de zorgvraag.

Uitkomst:

- Alleen Zorg & Zekerheid is erin geslaagd om pgb-gefinancierde zorgaanbieders te contracteren voor zorg in natura.

2. Prestatie-indicatoren: Bewaking beschikbaarheid zorg voor cliënten

De prestatie-indicatoren gericht op het bewaken van de beschikbaarheid van zorg geven de resultaten weer van de inspanning van de zorgkantoren bij doel A: Cliënt krijgt gedurende looptijd indicatie tijdige, passende en kwalitatief goede zorg die doelmatig is; in het bijzonder subdoel A.1: Cliënt krijgt tijdig zorg (zin). Er zijn bij dit subdoel gegevens over wachtlijsten en wachttijden van belang en een indicator over spoedzorg.

a. Indicator wachtlijsten en wachttijden zorgkantoren

De gegevens zijn afkomstig van de wachtlijstregistratie die wordt verzorgd door Zorginstituut Nederland. Het gaat om actief wachtenden zonder overbruggingszorg uit de Wlz en actief wachtenden met overbruggingszorg uit de Wlz. Daarnaast gaat het om de aantallen niet-actief wachtenden zonder overbruggingszorg uit de Wlz en niet-actief wachtenden met overbruggingszorg uit de Wlz. Alle gegevens worden uitgesplitst per zorgkantoorregio.

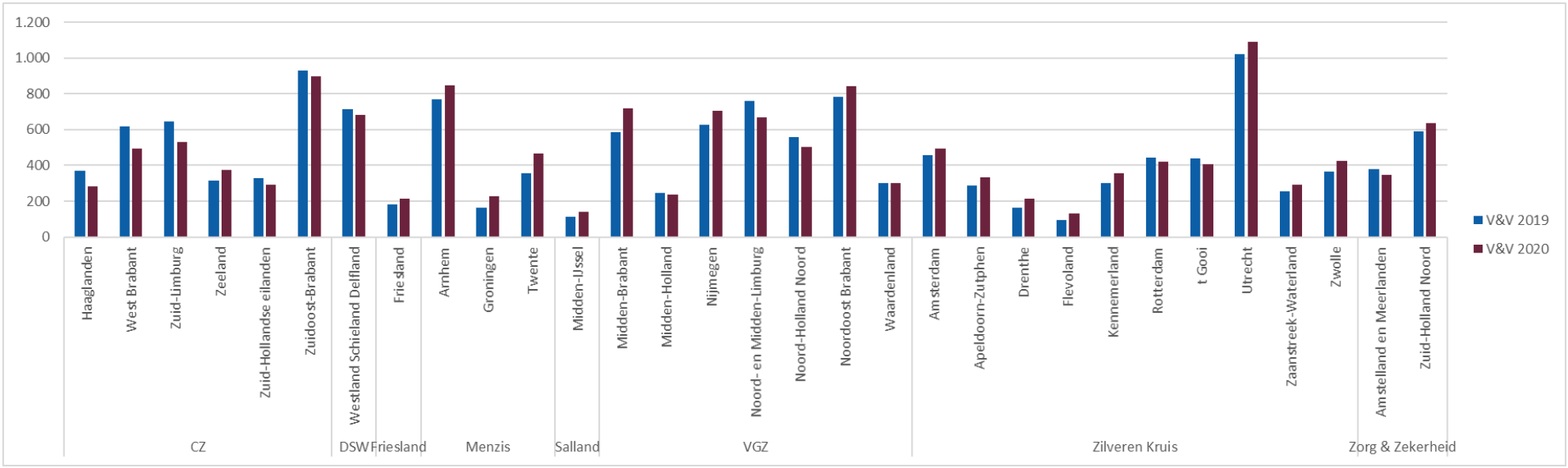
Hierna hebben wij meerdere tabellen en grafieken weergegeven over het aantal wachtenden.

Tabel 9. Aantal wachtenden per zorgregio en per sector

Zorgkantoor	Zorgkantoorregio	V&V 2019	V&V 2020	GZ 2019	GZ 2020	GGZ 2019	GGZ 2020	V&V 2020 vs 2019	GZ 2020 vs 2019	GGZ 2020 vs 2019
CZ	Haaglanden	368	282	109	82	1	0	-23,4%	-24,8%	-100,0%
	West Brabant	619	496	99	63	0	0	-19,9%	-36,4%	-
	Zuid-Limburg	644	529	45	27	0	1	-17,9%	-40,0%	-
	Zeeland	314	375	32	17	0	0	19,4%	-46,9%	-
	Zuid-Hollandse eilanden	328	290	25	11	1	0	-11,6%	-56,0%	-100,0%
	Zuidoost-Brabant	931	896	124	73	0	0	-3,8%	-41,1%	-
DSW	Westland Schieland Delfland	715	682	80	64	0	0	-4,6%	-20,0%	-
Friesland	Friesland	183	212	40	25	0	0	15,8%	-37,5%	-
Menzis	Arnhem	768	848	57	37	0	0	10,4%	-35,1%	-
	Groningen	163	229	55	33	0	0	40,5%	-40,0%	-
	Twente	355	468	49	26	0	0	31,8%	-46,9%	-
Salland	Midden-IJssel	111	140	18	13	0	0	26,1%	-27,8%	-
VGZ	Midden-Brabant	588	717	154	117	0	1	21,9%	-24,0%	-
	Midden-Holland	244	239	76	50	0	0	-2,0%	-34,2%	-
	Nijmegen	626	707	44	41	0	0	12,9%	-6,8%	-
	Noord- en Midden-Limburg	761	669	47	32	1	0	-12,1%	-31,9%	-100,0%
	Noord-Holland Noord	558	504	106	82	0	1	-9,7%	-22,6%	-
	Noordoost Brabant	784	841	156	126	0	2	7,3%	-19,2%	-
	Waardenland	299	300	103	79	0	0	0,3%	-23,3%	-
Zilveren Kruis	Amsterdam	458	495	138	107	0	0	8,1%	-22,5%	-
	Apeldoorn-Zutphen	287	331	26	14	0	0	15,3%	-46,2%	-
	Drenthe	165	212	73	61	1	0	28,5%	-16,4%	-100,0%
	Flevoland	95	133	22	16	0	0	40,0%	-27,3%	-
	Kennemerland	302	355	57	45	0	0	17,5%	-21,1%	-
	Rotterdam	445	421	86	46	0	0	-5,4%	-46,5%	-
	t Gooi	441	408	59	40	0	0	-7,5%	-32,2%	-
	Utrecht	1.023	1.092	159	116	1	0	6,7%	-27,0%	-100,0%
	Zaanstreek-Waterland	254	290	82	74	0	0	14,2%	-9,8%	-
	Zwolle	367	423	63	31	0	0	15,3%	-50,8%	-
Zorg & Zekerheid	Amstelland en Meerlanden	380	346	48	30	0	0	-8,9%	-37,5%	-
	Zuid-Holland Noord	591	635	146	101	1	0	7,4%	-30,8%	-100,0%
Totaal		**14.167**	**14.565**	**2.378**	**1.679**	**6**	**5**	**2,8%**	**-29,4%**	**-16,7%**

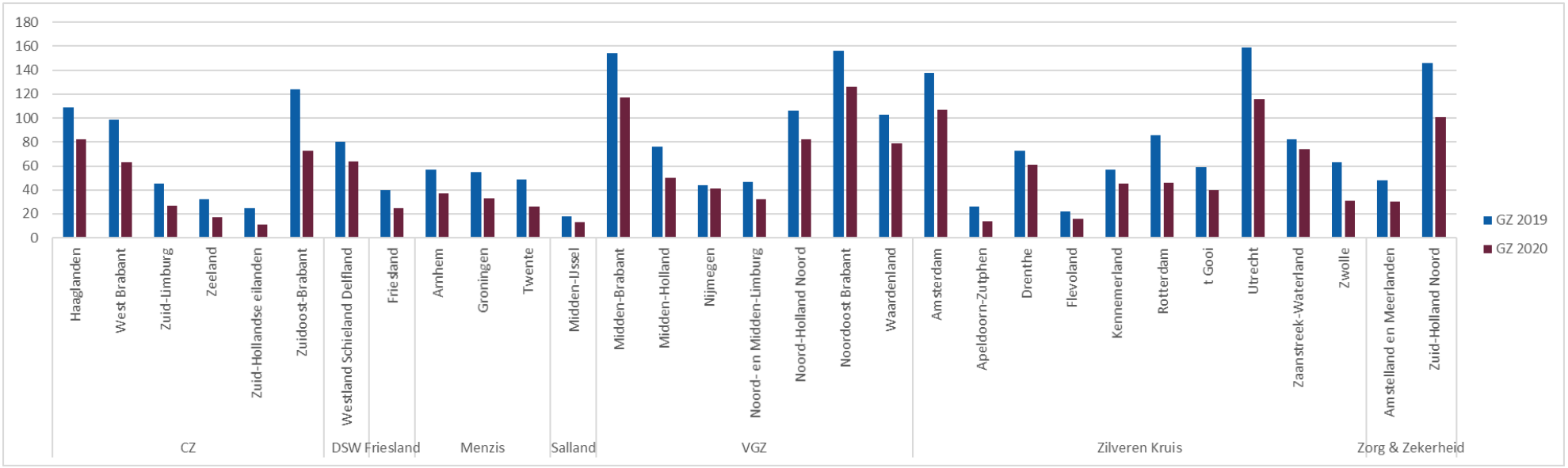
Bron: Zorginstituut Nederland; de peildata betreffen 1 januari 2019 en 1 januari 2020

Grafiek 1. Overzicht totaal aantal wachtenden V&V per zorgkantoorregio



Bron: Zorginstituut Nederland; de peildata betreffen 1 januari 2019 en 1 januari 2020

Grafiek 2. Overzicht totaal aantal wachtenden GZ per zorgkantoorregio



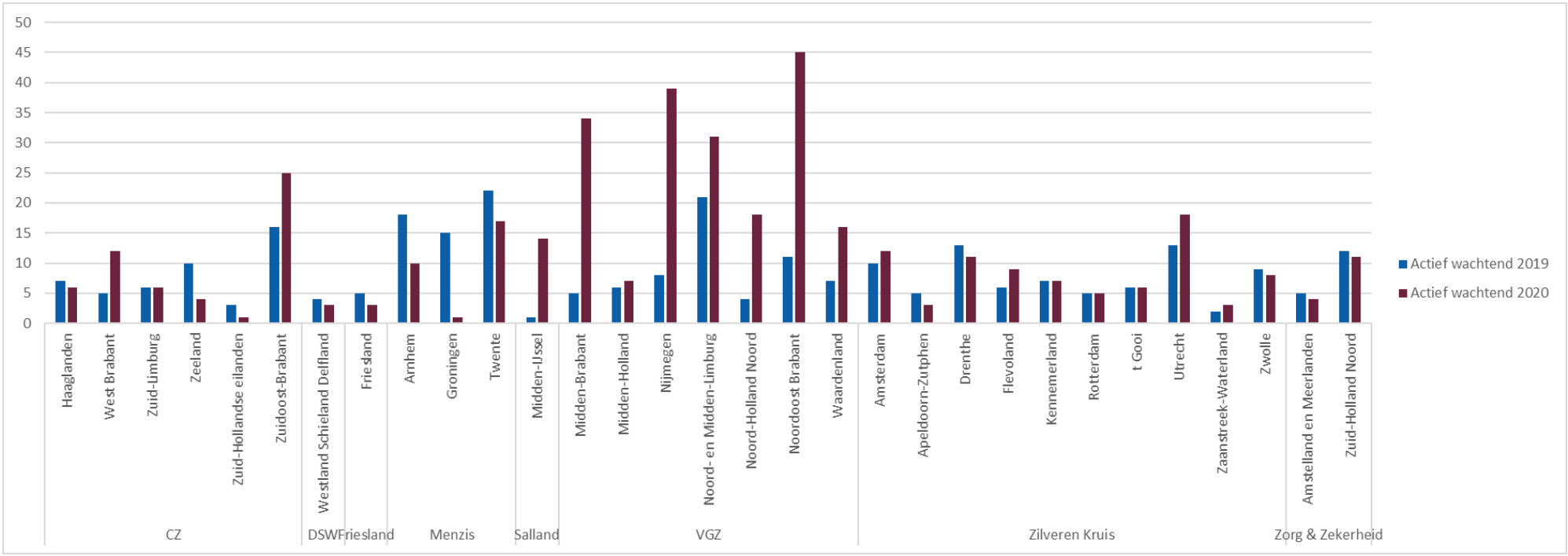
Bron: Zorginstituut Nederland; de peildata betreffen 1 januari 2019 en 1 januari 2020

Tabel 10. Aantal wachtenden per zorgregio uitgesplitst voor actief en niet-actief wachtenden

Zorgkantoor	Zorgkantoorregio	Actief wachtend				Niet-actief wachtend		Totaal
		Zonder Wlz-zorg, 6-13 weken	Zonder Wlz-zorg, > 3 maanden	Met Wlz-zorg, 6-13 weken	Met Wlz-zorg, > 3 maanden	Zonder Wlz-zorg	Met Wlz-zorg	
CZ	Haaglanden	0	1	1	4	35	323	364
	West Brabant	3	0	8	1	36	511	559
	Zuid-Limburg	4	0	2	0	20	531	557
	Zeeland	0	0	3	1	10	378	392
	Zuid-Hollandse eilanden	0	0	0	1	7	293	301
	Zuidoost-Brabant	3	0	17	5	31	913	969
DSW	Westland Schieland Delfland	2	0	1	0	42	701	746
Friesland	Friesland	2	0	1	0	11	223	237
Menzis	Arnhem	3	3	2	2	41	834	885
	Groningen	0	0	0	1	21	240	262
	Twente	3	2	5	7	20	457	494
Salland	Midden-IJssel	10	0	4	0	10	129	153
VGZ	Midden-Brabant	7	2	15	10	32	769	835
	Midden-Holland	1	0	4	2	7	275	289
	Nijmegen	2	4	14	19	20	689	748
	Noord- en Midden-Limburg	5	4	12	10	25	645	701
	Noord-Holland Noord	1	6	5	6	42	527	587
	Noordoost Brabant	9	4	10	22	24	900	969
	Waardenland	1	1	3	11	18	345	379
Zilveren Kruis	Amsterdam	3	3	4	2	68	522	602
	Apeldoorn-Zutphen	0	1	2	0	21	321	345
	Drenthe	1	0	8	2	12	250	273
	Flevoland	0	0	4	5	7	133	149
	Kennemerland	3	2	2	0	38	355	400
	Rotterdam	1	0	4	0	32	430	467
	t Gooi	3	0	1	2	25	417	448
	Utrecht	4	4	6	4	64	1.126	1.208
	Zaanstreek-Waterland	0	2	0	1	32	329	364
	Zwolle	2	0	4	2	19	427	454
Zorg & Zekerheid	Amstelland en Meerlanden	1	1	2	0	29	343	376
	Zuid-Holland Noord	6	1	1	3	45	680	736
Totaal		**80**	**41**	**145**	**123**	**844**	**15.016**	**16.249**

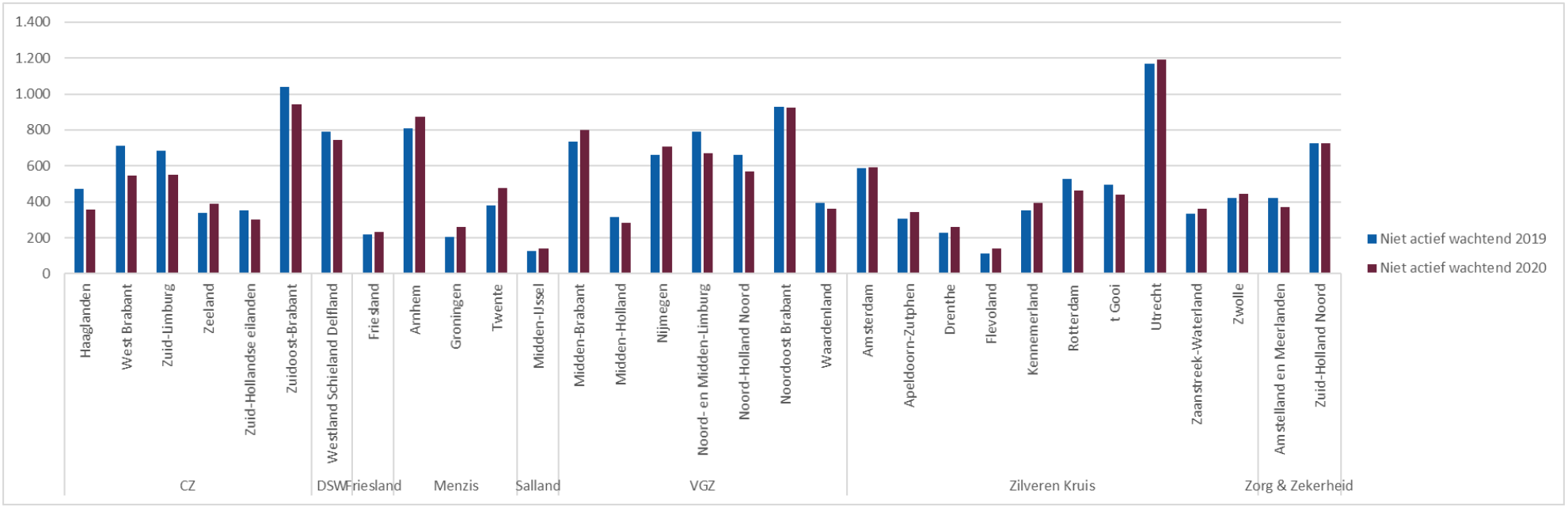
Bron: Zorginstituut Nederland; peildatum betreft 1 januari 2020

Grafiek 3. Overzicht totaal aantal actief wachtenden per zorgkantoorregio



Bron: Zorginstituut Nederland; de peildata betreffen 1 januari 2019 en 1 januari 2020

Grafiek 4. Overzicht totaal aantal niet-actief wachtenden per zorgkantoorregio



Bron: Zorginstituut Nederland; de peildata betreffen 1 januari 2019 en 1 januari 2020

<u>Uitkomsten grafieken (1 t/m 4) en tabellen wachtenden (tabel 9 en tabel 10)</u>

- Het totaal aantal wachtenden V&V is gestegen van 14.167 op 1 januari 2019 naar 14.565 op 1 januari 2020. Dit is een stijging van 2,8%.
- De verschillen in totaal aantal wachtenden V&V zijn groot tussen de verschillende zorgkantoorregio's. In 18 zorgkantoorregio's (58%) is het aantal wachtenden V&V toegenomen; in 13 zorgkantoorregio's (42%) is het totaal aantal wachtenden V&V afgenomen.
- In de zorgkantoorregio's Flevoland (+ 40%), Groningen (+40,5%) en Twente (+ 31,8%) is het aantal wachtenden V&V het sterkst toegenomen. In de regio's Haaglanden (-/- 23,4%), West-Brabant (-/- 19,9%) en Zuid-Limburg (-/- 17,9%) is sprake van de sterkste daling in aantal wachtenden V&V. Absoluut gezien is het aantal wachtenden in de regio Utrecht het hoogst met ruim 1.000 wachtenden.
- Het totaal aantal wachtenden in de GZ is daarentegen gedaald van 2.378 op 1 januari 2019 tot 1.679 op 1 januari 2020. Dit is een daling van ruim 29%.
- In alle regio's is het aantal wachtenden GZ gedaald. De grootste daling heeft plaatsgevonden in de regio's Zuid-Hollandse Eilanden (-/- 56,0%) en Zwolle (-/- 50,8%). De kleinste daling was in regio Nijmegen (-/- 6,8%). In de regio Noordoost-Brabant is het aantal wachtenden absoluut gezien het hoogst met 126 in 2020.
- Er zijn bijna geen wachtenden GGZ-langdurige zorg (2019: 6) en (2020: 5).
- Het totaal aantal actief wachtenden is gestegen van 267 op 1 januari 2019 naar 389 op 1 januari 2020. Dit is een stijging van 45,7%.

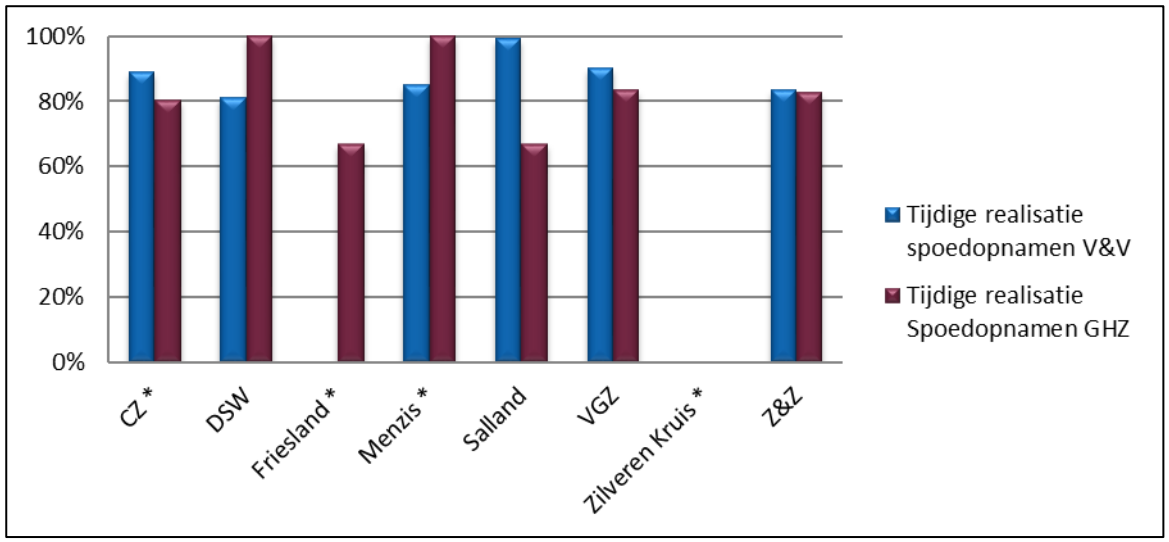
- De verschillen in actief wachtenden zijn groot tussen de verschillende zorgkantoorregio's. In 14 zorgkantoorregio's (45%) is het aantal actief wachtenden toegenomen, in 13 zorgkantoorregio's (42%) is het aantal actief wachtenden afgenomen, in 4 zorgkantoorregio's (12%) is het aantal actief wachtenden gelijk gebleven.
- In de zorgkantoorregio's Midden-IJssel (+1.300%), Midden-Brabant (+580%), Nijmegen (+387,5%), Noord-Holland-Noord (+350%) en Noordoost Brabant (+309,1%) is het aantal actief wachtenden het sterkst toegenomen. In de regio's Groningen (-93,3%), Zuid-Hollandse Eilanden (-66,7%) en Zeeland (-60,0%) is sprake van de sterkste daling in aantal actief wachtenden. Het totaal aantal actief wachtenden is het hoogst in de regio Noordoost-Brabant (n=45). VGZ geeft aan dat actief wachtenden in hun zorgkantoorregio's te allen tijde zorg ontvangen vanuit andere domeinen.
- Het totaal aantal niet-actief wachtenden is afgenomen van 16.284 op 1 januari 2019 naar 15.860 op 1 januari 2020. Dit is een daling van 2,6%.
- De verschillen in niet-actief wachtenden zijn groot tussen de verschillende zorgkantoorregio's. In 16 zorgkantoorregio's (52%%) is het aantal niet-actief wachtenden toegenomen, in 15 zorgkantoorregio's (48%) is het aantal niet-actief wachtenden afgenomen. In de zorgkantoorregio's Groningen (+28,6%%), Flevoland (+26,1%%) en Twente (+24,9%) is het aantal niet-actief wachtenden het sterkst toegenomen. Met betrekking tot de zorgkantoorregio's Groningen en Twente geeft Menzis aan dat deze cliënten bij de afdeling Zorgadvies bekend zijn. In de regio's Haaglanden (-24,0%) en West-Brabant (-23,3%) is sprake van de sterkste daling in aantal niet-actief wachtenden. Het totaal aantal niet-actief wachtenden is het hoogst in de regio Utrecht (n=1.190).

b. Indicator Spoedzorg

Realiseren van spoedzorg (of crisiszorg) binnen een dag (sector V&V) respectievelijk twee dagen (sector GHZ) in de intramurale setting.
De indicator moet het percentage aangeven van de spoedopnamen V&V die op de dag na de dag van aanmelding is gerealiseerd ten opzichte van het totaal aantal spoedopnamen dat voor de V&V is gemeld.
De indicator moet het percentage aangeven van de spoedopnamen GHZ die de tweede dag na de dag van aanmelding is gerealiseerd ten opzichte van het totaal aantal spoedopnamen dat voor de GHZ is gemeld.

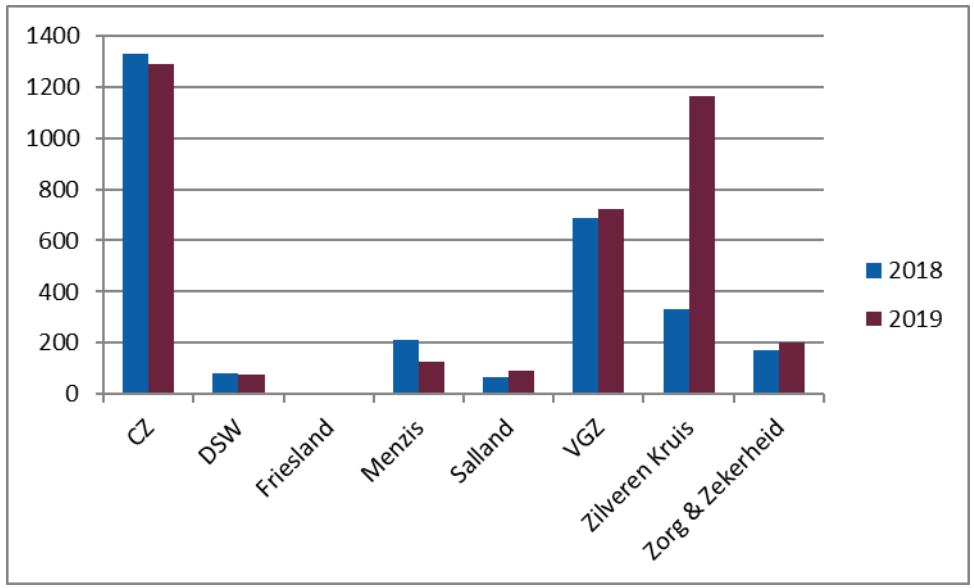
In de grafieken 5 t/m 7 staan respectievelijk de percentages tijdige realisatie spoedopnamen en het totaal opnamen 2019 in vergelijking met 2018. De cijfers zijn berekend op basis van het gemiddelde van vier kwartalen.

Grafiek 5. Percentages spoedzorg in 2019



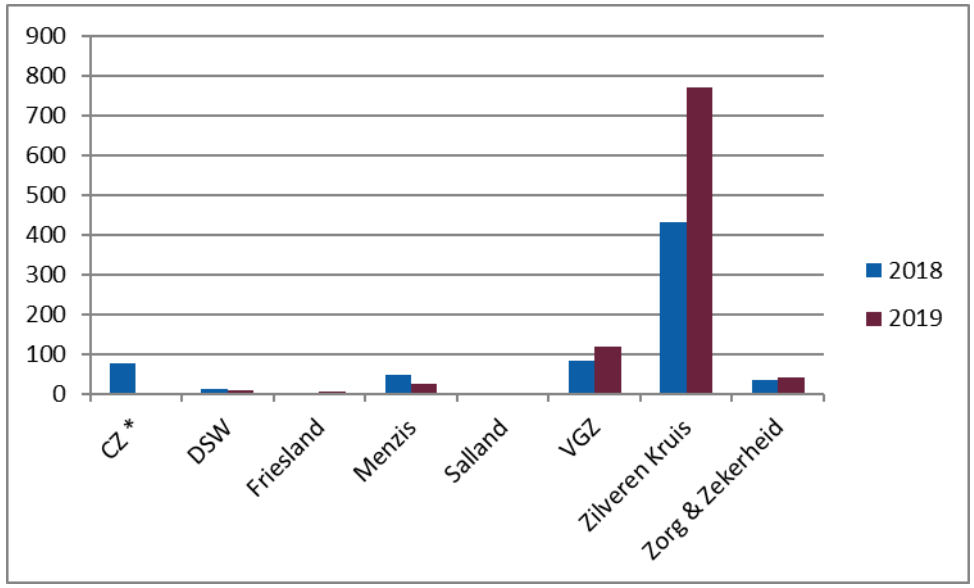
Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren
** Bij CZ heeft de accountant de waarden voor de GHZ niet kunnen aansluiten op de brondata; wij hebben de juistheid van de cijfers voor GHZ niet gecontroleerd.*
De Friesland heeft in 2019 geen spoedzorg opnames V&V gehad, waardoor er geen waarde is opgenomen in de grafiek.
De accountant van Menzis heeft vastgesteld dat Menzis bij de bepaling van de prestatie-indicator niet de juiste definities heeft gehanteerd. Menzis heeft als realisatiedatum van de spoedopname de opnamedatum gehanteerd in plaats van de datum waarop de spoedplek beschikbaar is voor spoedopname van de cliënt.
Voor Zilveren Kruis zijn in de grafiek geen waarden opgenomen, omdat de accountant heeft vastgesteld dat Zilveren Kruis bij de bepaling van de prestatie-indicator niet de juiste definities en periodiciteit heeft gehanteerd. Zilveren Kruis geeft aan dat de relevante gegevens wel beschikbaar zijn, maar dat het daarbij afwijkende definities en periodiciteit heeft gehanteerd.

Grafiek 6. Aantal spoedopnamen V&V 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Grafiek 7. Aantal spoedopnamen GHZ 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

** Voor CZ is in de grafiek geen waarde opgenomen voor de GHZ, omdat de accountant de juistheid van de waarden niet heeft kunnen vaststellen.*

Uitkomsten grafieken (5 t/m 7) spoedzorg:

- Bij Zilveren Kruis is er een substantiële stijging van het absolute aantal spoedopnames V&V en GHZ, terwijl de andere zorgkantoren een fors lagere toename laten zien of zelfs een afname.
- Bij alle zorgkantoren is een toename waarneembaar in het absolute aantal spoedopnamen V&V en GHZ, behalve bij Menzis. Menzis geeft aan dat cliënten wel te allen tijde zorg ontvangen.

3. Prestatie-indicatoren: Toekenning pgb

De prestatie-indicatoren gericht op de toekenning van pgb, geven enkele resultaten weer van de inspanning van de zorgkantoren bij doel F: Cliënt krijgt gedurende looptijd indicatie in continuïteit zorg die voor hem doelmatig is; in het bijzonder subdoel F.2: Cliënt die een pgb heeft aangevraagd, krijgt tijdig en cliëntgericht een juiste beschikking over toekenning (pgb). Er zijn bij dit doel twee indicatoren van belang.

a. Indicator Cliënttevredenheid pgb

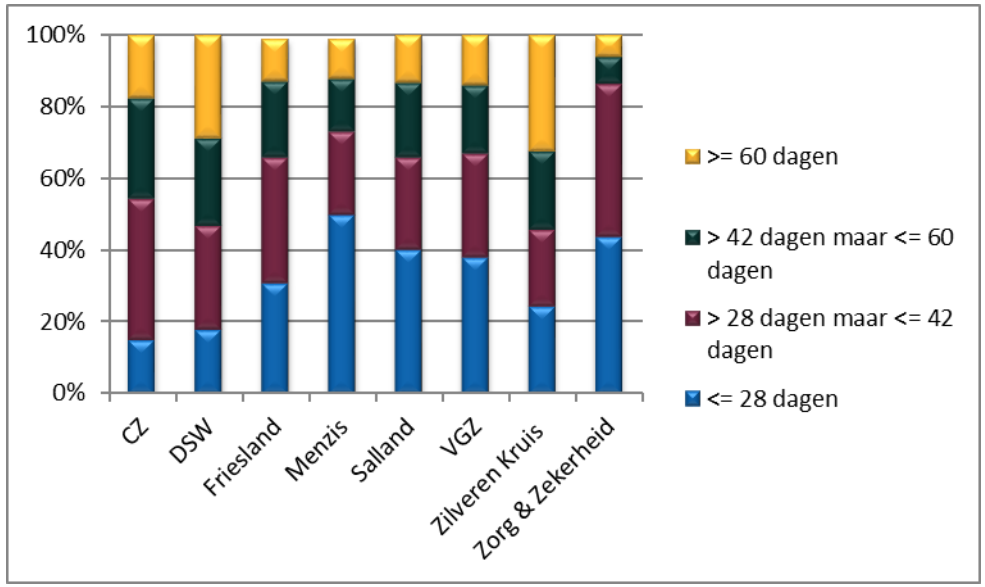
Er wordt gebruik gemaakt van de uniforme, onafhankelijke cliëntenraadpleging die de zorgkantoren iedere twee jaar onder pgb-houders laten uitvoeren door een onderzoeksbureau.

Over 2019 zijn geen uitkomsten beschikbaar omdat er geen onderzoek over dat jaar is uitgevoerd.

b. Indicator Tijdige afhandeling pgb

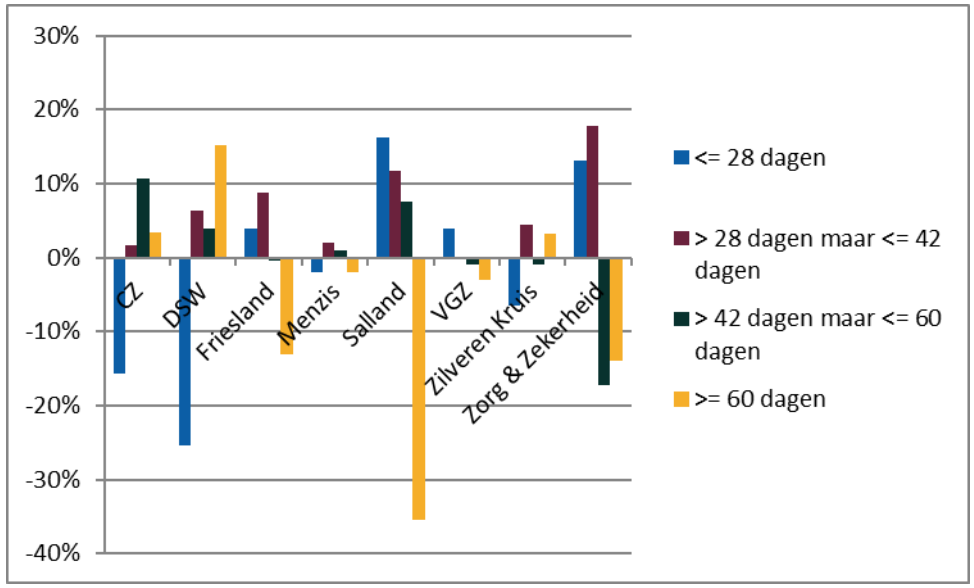
Doorlooptijd van de afhandeling van een pgb-aanvraag in kalenderdagen vanaf de datum van de pgb-aanvraag van nieuwe pgb-houders tot aan de datum van de afgifte van de toekenningsbeschikking pgb door het zorgkantoor.
In de grafieken 8 en 9 hebben wij respectievelijk de doorlooptijden pgb-aanvragen aangegeven en de ontwikkeling van deze aanvragen in 2019 in vergelijking met 2018.

Grafiek 8. Doorlooptijden pgb-aanvraag in 2019



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Grafiek 9. Doorlooptijden pgb-aanvraag mutaties 2019 t.o.v. 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten grafieken (8 en 9) tijdigheid pgb:

- Opvallend is dat de toekenningsbeschikking in slechts 15%-50% van de gevallen binnen de afgesproken veldnorm van 28 dagen is afgegeven. Wij zien hierbij grote verschillen tussen de zorgkantoren. CZ scoort hierin met 15% het slechtste en Menzis met 50% het beste.
- Bij CZ en DSW is de doorlooptijd van het toekennen van een pgb substantieel toegenomen. CZ geeft aan dat deze toename is veroorzaakt door achterstanden in de bewust-keuzegesprekken, die het gevolg zijn van een hoog personeelsverloop en een sterke stijging van het aantal aanvragen. Om de doorlooptijd te verkorten heeft CZ in 2019 voor het pgb-aanvraagtraject een nieuwe werkwijze ingevoerd waarbij het aantal overdrachtsmomenten is verminderd. Daarnaast heeft CZ vanaf mei 2010 acht verpleegkundigen aangetrokken (de Covid-19 crisis maakte het aantrekken en inwerken van nieuwe medewerkers extra gecompliceerd). DSW geeft aan dat zij qua doorlooptijd afhankelijk is van de toekomstige budgethouder. Het duurt enige tijd voordat de aanvrager de benodigde stukken aanlevert of een geschikte datum voor het bewust-keuzegesprek wordt gevonden.
- De Friesland, Salland en Zorg & Zekerheid zijn er in 2019 in geslaagd de doorlooptijd van de pgb-aanvragen te verkorten. Zorg & Zekerheid geeft aan dat deze verkorting van de doorlooptijd is bereikt door frequenter bewust-keuzegesprekken uit te voeren (vijf maal per week in plaats van drie) en door dossierhouders toe te wijzen per aanvraag van de budgethouder.

4. Prestatie-indicatoren: Bewaking continuïteit passende zorgverlening

De prestatie-indicator gericht op het bewaken van de continuïteit van zorgverlening geeft de resultaten weer van de inspanning van de zorgkantoren bij doel F: Cliënt krijgt gedurende looptijd indicatie in continuïteit zorg die voor hem doelmatig is; in het bijzonder subdoel F.4: Continuïteit van zorg voor cliënt is gewaarborgd in geval van beëindiging zorg door zijn zorgaanbieder (zin).). Er is bij dit subdoel één indicator van belang. De Indicator continuïteit van zorgverlening betreft het percentage van de cliënten die na beëindiging van de contractuele relatie tussen een zorgaanbieder en het zorgkantoor zonder onderbreking passende zorg (zowel verblijf als VPT/MPT) heeft gekregen en zodoende niet op een wachtlijst is gekomen. Als de indicator niet 100% is dan betekent het dat een cliënt nog op de wachtlijst (zowel wens- als actief-wachtend) staat. In dit geval moet het zorgkantoor aantonen welke bemiddelingsacties ondernomen zijn, om deze cliënt(en) toch in zorg te krijgen.

Uitkomsten:

- Indien er sprake was een faillissement (volgens de verantwoording bij vier zorgkantoren) dan is bij bijna alle zorgkantoren het percentage cliënten dat tijdige vervangende zorg heeft gekregen 100%. Alleen bij Zilveren Kruis was dit percentage 82%, 12% van de cliënten heeft wel binnen 15 dagen na stopzetting of contractbeëindiging vervangende zorg gekregen. Bij 6% was sprake van openstaande toewijzingen, geen MAZ bij een andere zorgaanbieder of een andere mutatie.

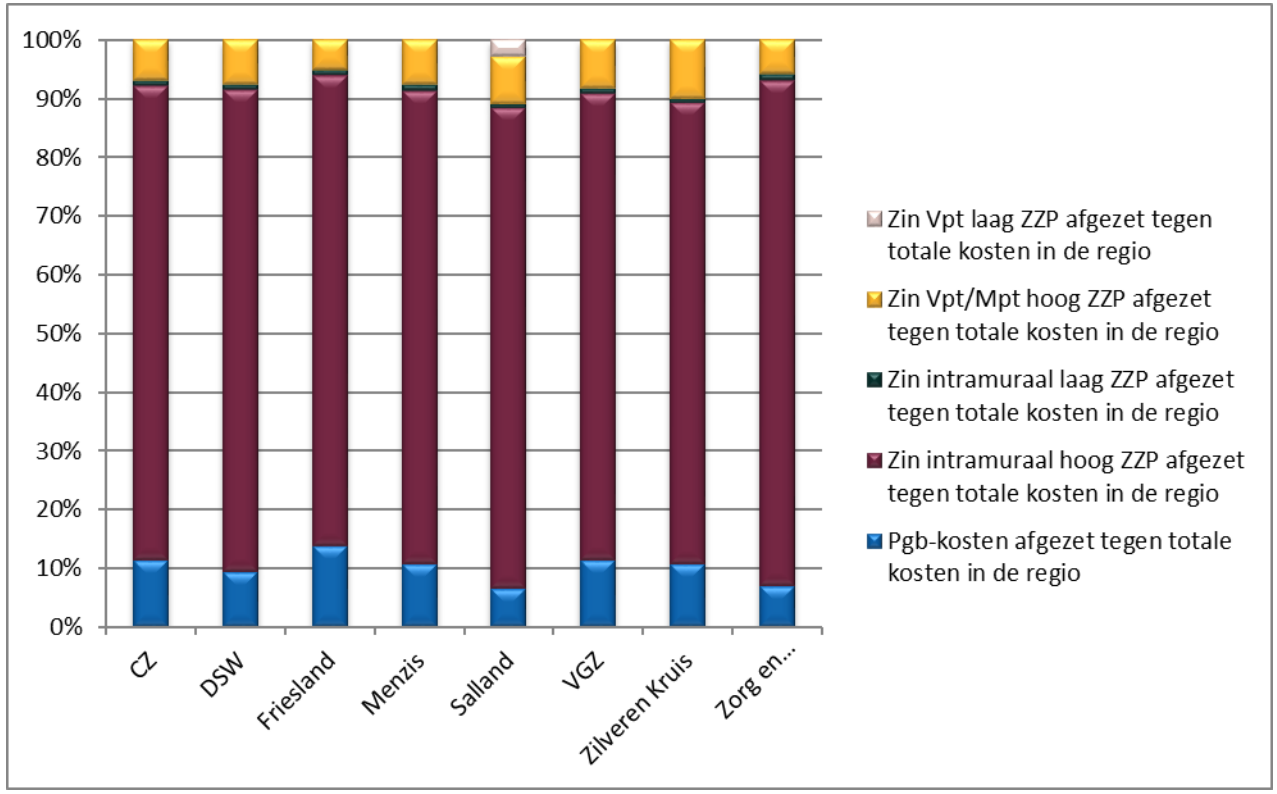
5. Prestatie-indicatoren: doelmatigheid van zorg en beheer

De prestatie-indicatoren gericht op de doelmatigheid van zorgverlening Wlz en doelmatigheid van uitvoering Wlz, geven een aanduiding weer van resultaten van de zorgkantoren bij doel G. De financiële middelen voor Wlz-zorg zijn doelmatig besteed.

De indicator-gegevens voor de kosten van uitvoering/de beheerskosten worden geleverd door de Wlz-uitvoerders met de functie van zorgkantoor.

In grafiek 10 hebben wij de kosten per onderdeel afgezet tegen de totale kosten in de regio.

Grafiek 10. Kosten per leveringsvorm afgezet tegen totale kosten in de regio



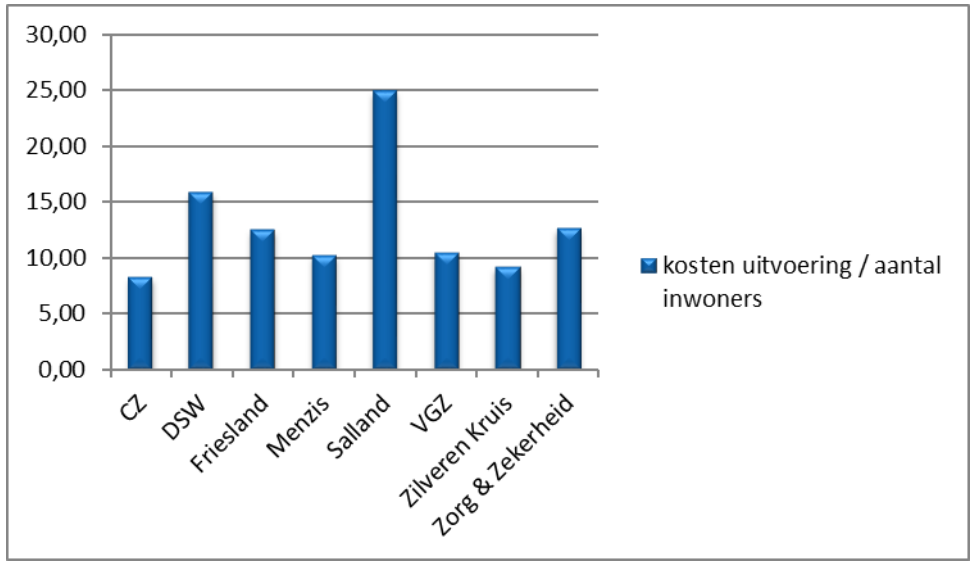
Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

- De verdeling van de kosten per onderdeel, komt bij de verschillende zorgkantoren behoorlijk overeen. Opvallend is dat Zilveren Kruis, qua volume het grootste zorgkantoor, het laagste aandeel Zin intramuraal hoog ZZP heeft en het hoogste aandeel Zin VPT/MPT hoog.

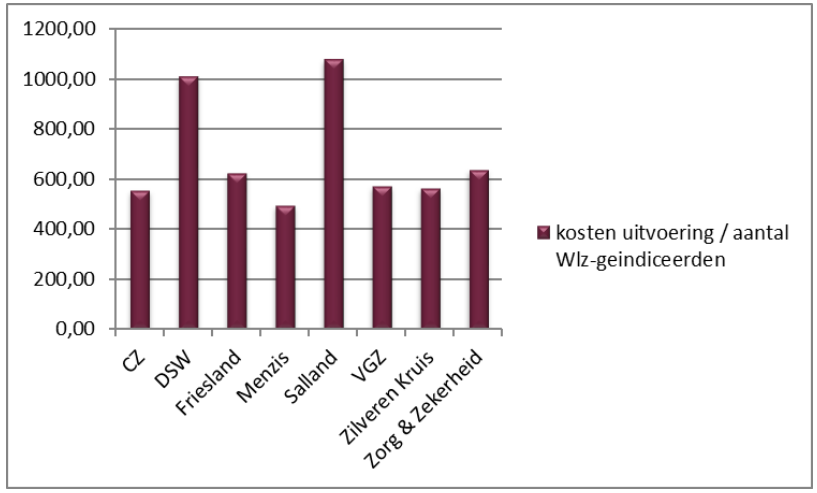
In de grafieken 11 t/m 13 zijn de kosten van de uitvoering aangegeven. Dit zowel per inwoner als per Wlz-geïndiceerde. Verder is in grafiek 13 de ontwikkeling van de kosten in 2019 in vergelijking met 2018 aangegeven.

Grafiek 11. Kosten van uitvoering / bedrijfskosten 2019 per inwoner in €



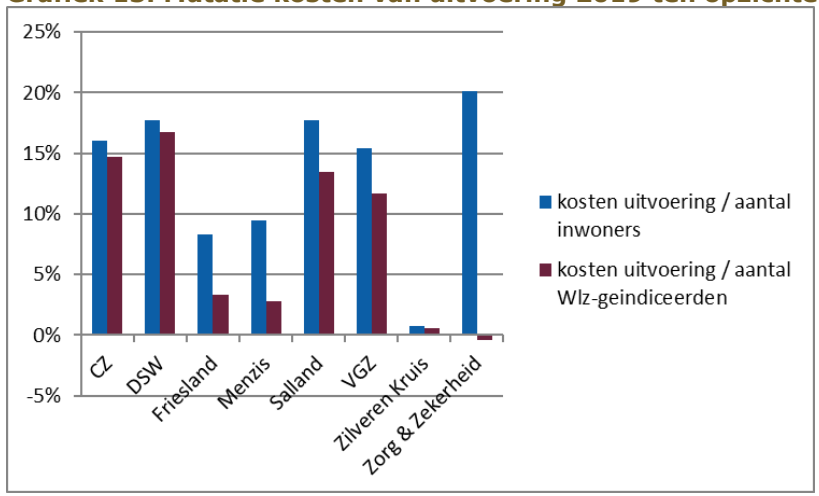
Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Grafiek 12. Kosten van uitvoering / bedrijfskosten 2019 per Wlz-geïndiceerde in €



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Grafiek 13. Mutatie kosten van uitvoering 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten kosten van uitvoering:

- Bij de kleinere zorgkantoren liggen de kosten van uitvoering per inwoner en Wlz-geïndiceerde in het algemeen hoger dan bij de grotere zorgkantoren.
- De kosten van uitvoering zijn bij alle zorgkantoren gestegen in 2019 ten opzichte van 2018, zowel per inwoner als per Wlz-geïndiceerde. Deze kostenstijging wordt onder andere veroorzaakt door een stijging van het aantal aanspraken, herijking van de tarieven en de extra middelen die VWS beschikbaar heeft gesteld voor het kwaliteitskader verpleeghuiszorg.
- De stijging van de kosten van de uitvoering per inwoner en Wlz-geïndiceerde in 2019 (ten opzichte van 2018) zijn bij Zilveren Kruis nagenoeg nihil, terwijl bij de andere zorgkantoren een stijging van de kosten waarneembaar is.
- Alleen bij Zorg & Zekerheid zijn de kosten per Wlz-geïndiceerde iets gedaald in 2019 ten opzichte van 2018.
- Bij De Friesland, Menzis, Salland, VGZ en Zorg & Zekerheid is er in 2019 sprake van een procentueel sterkere stijging van de kosten van uitvoering per inwoner dan van de kosten per Wlz-geïndiceerde.

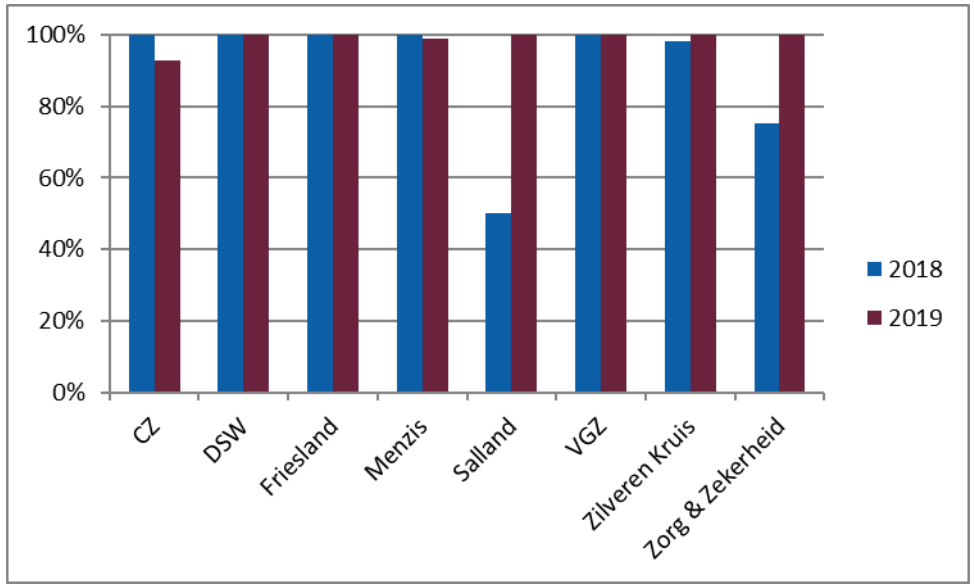
6. Prestatie-indicatoren: Behandeling klachten en bezwaarschriften

De prestatie-indicatoren gericht op de behandeling van klachten en bezwaarschriften geven resultaten weer van de inspanning van de zorgkantoren bij doel J: Kwalitatief goede organisatie en aansturing; in het bijzonder subdoel J.2: Cliëntgerichte afhandeling klachten. Er zijn bij dit subdoel vijf indicatoren van belang.

a. Indicator Tijdige afhandeling klachten

Percentage van de afgehandelde klachten die binnen 6 weken zijn afgehandeld dan wel bij verdaging binnen 10 weken, ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten (zie grafiek 14).

Grafiek 14. Tijdige afhandeling klachten 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

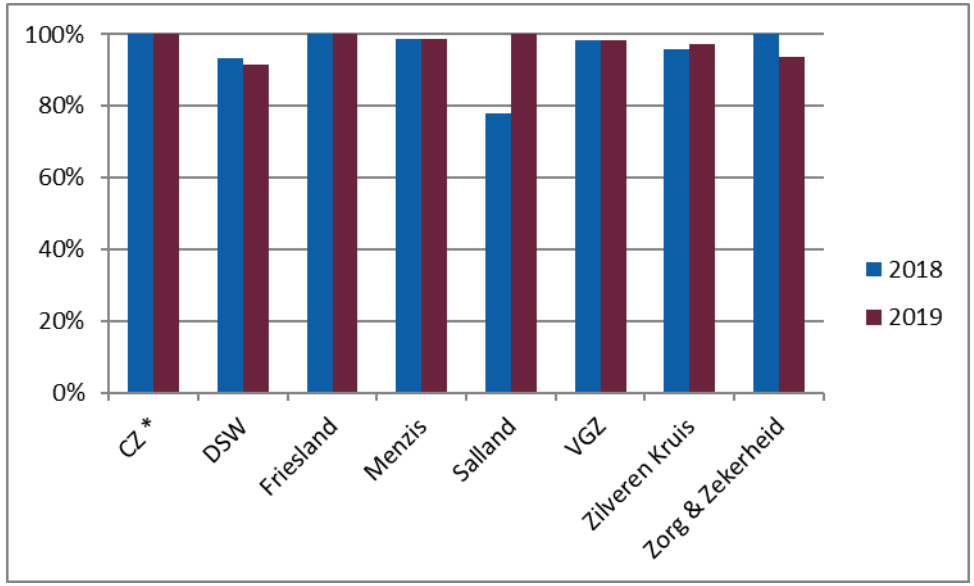
Uitkomsten:

- De klachten zijn bij bijna alle zorgkantoren in 2019 in alle gevallen tijdig afgehandeld.
- Bij CZ is de tijdige afhandeling van klachten afgenomen tot nog geen 93% in 2019. CZ geeft aan dat deze afname veroorzaakt is door problemen met de telefonische bereikbaarheid gedurende het tweede kwartaal van 2019. CZ heeft verbeteracties ingezet in 2020 om de tijdige afhandeling te verbeteren.
- Bij Salland en Zorg & Zekerheid is de tijdigheid van afhandeling in 2019 substantieel verbeterd; bij beide zorgkantoren zijn alle klachten in 2019 tijdig afgehandeld.

Voor het totaal aantal klachten per zorgkantoor verwijzen wij naar tabel 10 en tabel 11.

b. Indicator Tijdige ontvangstbevestiging bezwaarschriften
Percentage van de ontvangen schriftelijke bezwaarschriften waarvan de ontvangst aan verzekerde binnen drie weken is bevestigd, dan wel binnen drie weken afhandeling heeft plaatsgevonden, ten opzichte van het totaal aantal ontvangen schriftelijke bezwaarschriften (zie grafiek 15).

Grafiek 15. Tijdige ontvangstbevestiging bezwaarschriften 2019 ten opzichte van 2018



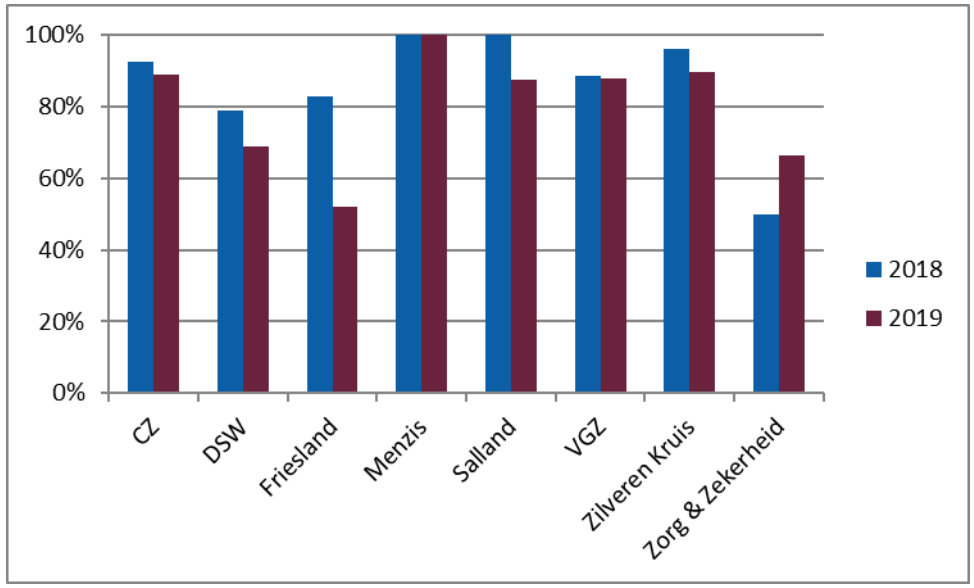
Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren
** De accountant van CZ heeft de juistheid van de berekening van de tijdige ontvangstbevestiging voor bezwaarschriften in 2019 niet kunnen vaststellen*

Uitkomsten:
- CZ, Friesland en Salland hebben in 2019 de ontvangst van alle bezwaarschriften binnen drie weken bevestigd aan de verzekerde (100%).
- Bij Salland is de tijdige ontvangstbevestiging van bezwaarschriften in 2019 substantieel verbeterd; alle ontvangstbevestigingen van ontvangen bezwaarschriften zijn tijdig verstuurd.

Voor het totaal aantal bezwaarschriften per zorgkantoor verwijzen wij naar tabel 12.

c. Indicator Tijdige afhandeling bezwaarschriften
Percentage van de tijdig afgehandelde bezwaarschriften ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften (zie grafiek 16).

Grafiek 16. Tijdige afhandeling bezwaarschriften 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoor

Uitkomsten:

- Alleen Menzis heeft in 2019 alle bezwaarschriften tijdig afgehandeld (100%).
- De Friesland scoort het laagst van alle zorgkantoren; 52% van de bezwaarschriften is tijdig afgehandeld. Daarbij valt op dat de tijdige afhandeling van bezwaarschriften in 2019 substantieel is afgenomen ten opzichte van 2018.
- Ook Zorg & Zekerheid (66%) en DSW (68%) scoren relatief laag. Het lage percentage van DSW is het gevolg van een beperkt aantal overschrijdingen. Zorg & Zekerheid geeft aan dat het lage percentage veroorzaakt is door verdaging van afhandeldatum met instemming van de cliënt.

d. Indicator aantallen: aard van de klachten

Aantallen van de afgehandelde klachten, naar aard, die binnen 6 weken zijn afgehandeld dan wel bij verdaging binnen 10 weken, ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde klachten.

In de tabellen 11 en 12 hebben wij de aard van de klachten weergegeven respectievelijk per zorgkantoor en per zorgaanbieder.

Tabel 11. Aard van de klachten aantallen voor zorgkantoor

Zorgkantoor	Privacy schending	Bejegening door personeel	Bereikbaarheid	Uitvoering pgb	Overig	Totaal
CZ	1	3	49	64	0	117
DSW	0	0	0	1	2	3
Friesland	0	0	0	0	2	2
Menzis	0	15	1	7	5	28
Salland	0	0	0	0	1	1
VGZ	0	7	0	18	15	40
Zilveren Kruis	2	18	1	8	107	136
Zorg & Zekerheid	0	2	0	0	2	4
Totaal	**3**	**45**	**51**	**98**	**134**	**331**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

- Zilveren Kruis heeft het grootste aantal klachten, gevolgd door CZ. De kleinste zorgkantoren hebben zeer weinig klachten verantwoord.
- CZ heeft als enig zorgkantoor aangegeven dat het veel klachten op het gebied van telefonische bereikbaarheid heeft. CZ heeft aangegeven in 2020 verbeteracties in gang te zetten om een afname van het aantal klachten te realiseren.
- Zilveren Kruis verantwoordt 79% van haar klachten (n=107) onder de categorie overig.

Tabel 12. Aard van de klachten aantallen voor zorgaanbieder

Zorgkantoor	Privacy schending	Bejegening door personeel	Bereikbaarheid	Kwaliteit zorgverlening	Overig	Totaal
CZ	0	0	0	0	10	10
DSW	0	0	0	1	2	3
Friesland	0	0	0	2	0	2
Menzis	0	4	0	16	9	29
Salland	0	0	0	3	0	3
VGZ	0	0	0	7	0	7
Zilveren Kruis	0	0	0	48	9	57
Zorg & Zekerheid	0	1	0	5	0	6
Totaal	**0**	**5**	**0**	**82**	**30**	**117**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoor

Uitkomsten:

- Er zijn in 2019 in totaal 117 klachten over zorgaanbieders binnen gekomen bij de zorgkantoren. Zilveren Kruis en Menzis hebben de meeste klachten over zorgaanbieders ontvangen. Menzis geeft aan dat de belangrijkste reden van klachten over de kwaliteit van zorgverlening een tekort is aan personeel bij de zorgaanbieders. Bij de meeste zorgkantoren is het aantal binnengekomen klachten over zorgaanbieders beperkt.
- Veruit de meeste klachten betreffen de kwaliteit van zorgverlening (n=82).
- CZ heeft alle klachten over zorgaanbieders verantwoord onder de categorie overig (n=10).

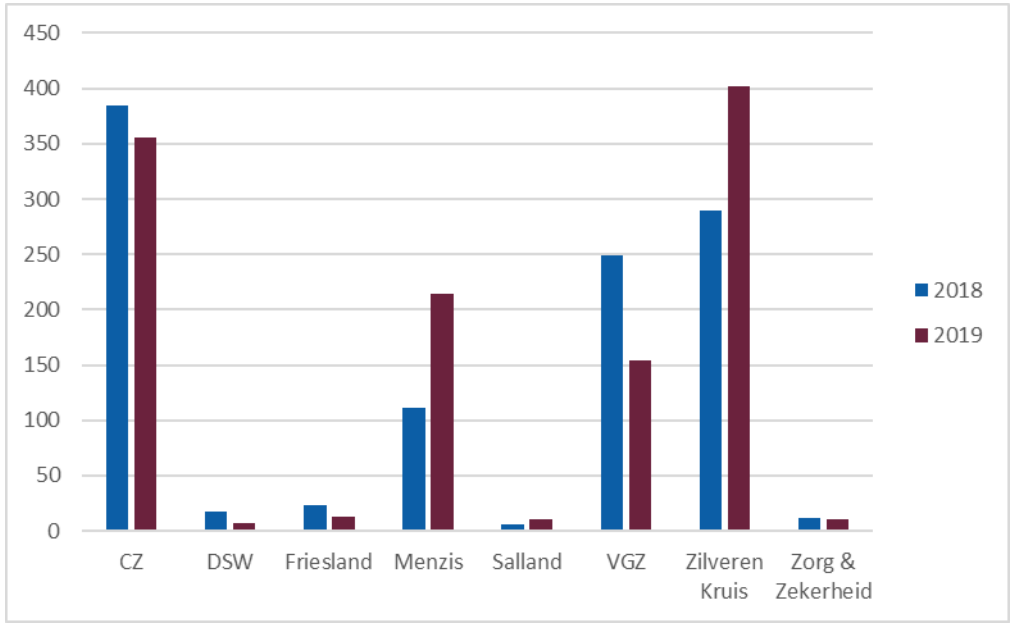
e. Indicator aantallen: aard van de bezwaarschriften en gegrond/ongegrond

Aantallen van de tijdig afgehandelde bezwaarschriften, naar aard, ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften.
Bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld als het zorgkantoor een besluit neemt op het bezwaarschrift:

- binnen 6 weken, dan wel 12 weken bij verdaging, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken (= de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is 6 weken, welke aanvangt met ingang van de dag na die waarop het besluit op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt);
- binnen 12 weken indien een adviescommissie is ingesteld, dan wel verdaging binnen 18 weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken (= de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift 6 weken, welke aanvangt met ingang van de dag na die waarop het besluit op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt).

In grafiek 17 is het aantal bezwaarschriften voor 2019 afgezet tegen dat van 2018.

Grafiek 17. Bezwaarschriften, aantallen 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

- Bij Menzis en Zilveren Kruis is het aantal bezwaarschriften in 2019 substantieel gestegen ten opzichte van 2018. Menzis geeft aan dat de voornaamste reden hiervan is een stijging van het aantal cliënten.
- Bij VGZ is sprake van een substantiële daling van het aantal bezwaarschriften in 2019.
- Bij de kleine zorgkantoren is het aantal bezwaarschriften relatief stabiel.

In tabel 13 hebben wij de bezwaarschriften verdeeld naar gegrond, ongegrond en overig.

Tabel 13. Bezwaarschriften gegrond of ongegrond, aantallen

Tabel Aard van de bezwaarschriften, aantallen

Zorgkantoor	Aantallen gegrond	Aantallen ongegrond	Aantallen overig	Totaal
CZ	76	199	81	356
DSW	0	4	3	7
Friesland	2	6	5	13
Menzis	74	47	93	214
Salland	4	4	3	11
VGZ	28	64	62	154
Zilveren Kruis	53	54	295	402
Zorg & Zekerheid	3	5	3	11
Totaal	**240**	**383**	**545**	**1.168**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

- Zilveren Kruis verklaart net zo veel bezwaarschriften gegrond als ongegrond.
- Menzis verklaart meer bezwaarschriften gegrond dan ongegrond.

In de tabellen 14 en 15 hebben wij de bewaarschriften verdeeld naar de aard van het bezwaarschrift en een verdeling aangebracht naar gegrond, ongegrond en overig. Tabel 15 gaat in op de bezwaarschriften pgb.

Tabel 14. Aard bezwaarschriften gegrond en ongegrond

	Gegrond	Ongegrond	Overig	Totaal
Besluit Zorg in natura	2	3	12	17
Besluit pgb	238	379	531	1148
Overig	0	1	2	3
Totaal	**240**	**383**	**545**	**1.168**

Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

- Bijna alle bezwaarschriften betreffen pgb. In 20% van de gevallen zijn de bezwaarschriften gegrond verklaard en in 33% van de gevallen ongegrond. De rest betreft overig (het bezwaarschift is dan bijvoorbeeld nog niet afgehandeld in 2019).

Tabel 15. Bezwaarschriften Besluit zorg in natura gegrond en ongegrond

Zorgkantoor	Aantallen gegrond	Aantallen ongegrond	Aantallen overig	Totaal
CZ	0	0	1	1
DSW	0	0	0	0
Friesland	0	0	0	0
Menzis	0	2	3	5
Salland	1	0	1	2
VGZ	0	0	0	0
Zilveren Kruis	1	1	7	9
Zorg & Zekerheid	0	0	0	0
Totaal	**2**	**3**	**12**	**17**

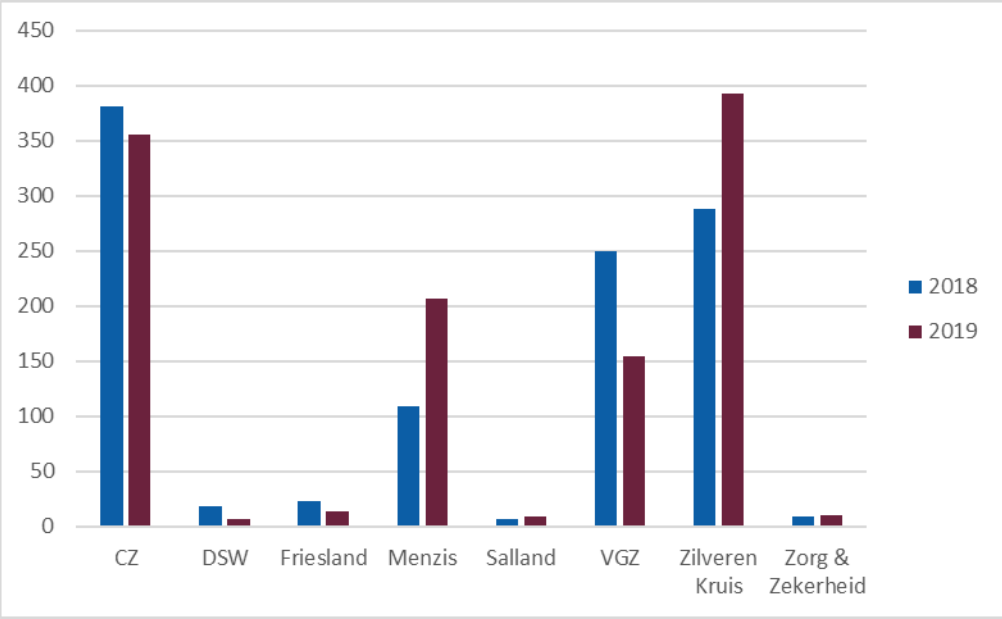
Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

Zie ook onze uitkomsten bij tabel 12.

In grafiek 18 hebben wij een grafiek opgenomen over de bezwaarschriften pgb.

Grafiek 18. Bezwaarschriften Besluit pgb, totalen 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:
Zie ook onze uitkomsten bij grafiek 18.

7. Prestatie-indicatoren: tijdige en volledige afhandeling declaraties (zin)

De prestatie-indicatoren gericht op de afhandeling van declaraties van zorg geven resultaten weer van de inspanning van de zorgkantoren bij doel J: Kwalitatief goede organisatie en aansturing; in het bijzonder subdoel J.5: Tijdige, juiste en volledige afhandeling declaraties. Er zijn bij dit subdoel twee indicatoren van belang.

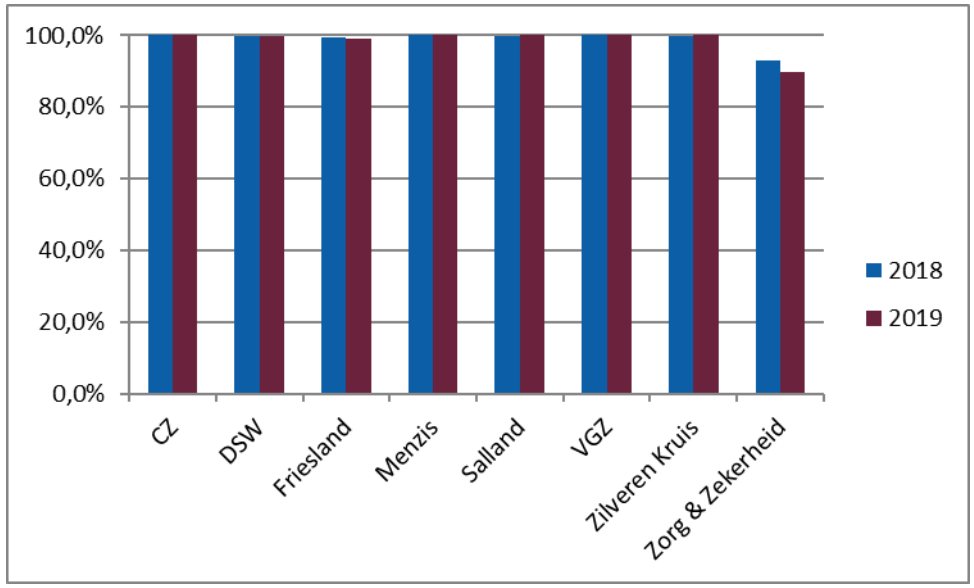
a. Indicator Tijdige afhandeling declaraties

Omschrijving

Percentage van het aantal door het zorgkantoor tijdig afgehandelde declaraties op cliëntniveau ten opzichte van het totale aantal declaraties op cliëntniveau, die in het betreffende tijdvak via VECOZO aan het zorgkantoor zijn aangeboden.

In grafiek 19 hebben wij de ontwikkeling van de tijdige afhandeling declaraties weergegeven.

Grafiek 19. Tijdige afhandeling declaraties 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

- CZ, Menzis, Salland, VGZ en Zilveren Kruis hebben in 2019 alle declaraties tijdig afgehandeld (100%), DSW en De Friesland hebben nagenoeg alle declaraties tijdig afgehandeld (respectievelijk 99,8% en 99,0%).
- Zorg & Zekerheid scoort in 2019 ten opzichte van de andere zorgkantoren laag met een percentage van ruim 89%. Zorg & Zekerheid geeft aan dat de lage score is veroorzaakt door personele onderbezetting in de eerste helft van 2019, door het vertrek van een aantal medewerkers op de afdeling Administratie. Inmiddels is de formatie volgens het zorgkantoor op orde, wat tot een betere score over 2020 moet leiden.

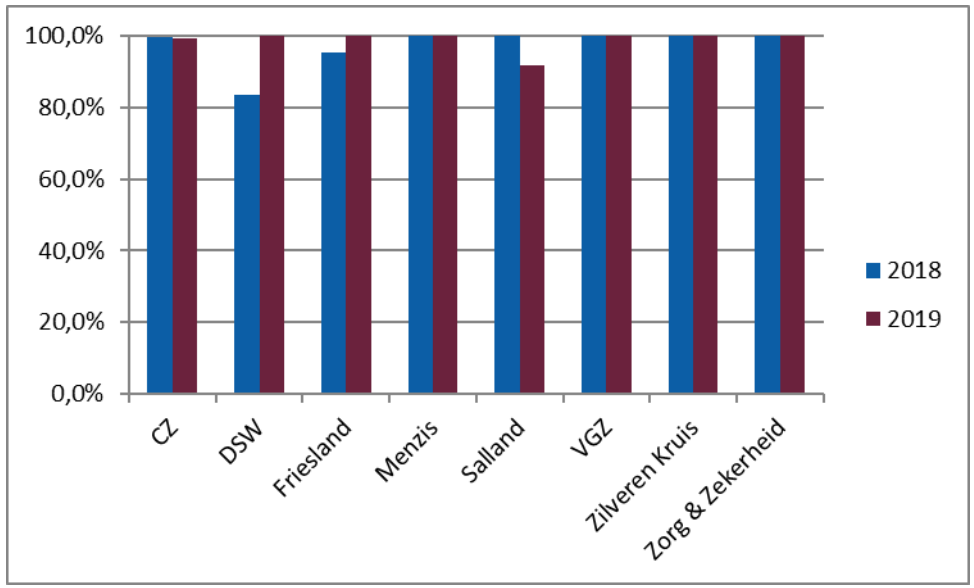
b. Indicator Tijdige afhandeling bovenbudgettaire verstrekking hulpmiddelen

Omschrijving

Percentage van het aantal door de zorgkantoren afgehandelde declaraties op cliëntniveau ten opzichte van het totale aantal declaraties op cliëntniveau, waarvoor geldt dat de doorlooptijd in kalenderdagen minder is dan of gelijk is aan 40.

In grafiek 20 hebben wij de ontwikkeling van de tijdige afhandeling bovenbudgettaire verstrekking hulpmiddelen weergegeven.

Grafiek 20. Tijdige afhandeling bovenbudgettaire verstrekking hulpmiddelen 2019 ten opzichte van 2018



Bron: uitvoeringsverslagen zorgkantoren

Uitkomsten:

- Nagenoeg alle zorgkantoren hebben in 2019 de bovenbudgettaire verstrekking van hulpmiddelen tijdig afgehandeld.
- Salland scoort in 2019 ten opzichte van de andere zorgkantoren laag met een percentage van bijna 92%.
- DSW heeft de tijdige afhandeling van de bovenbudgettaire verstrekking van hulpmiddelen in 2019 substantieel verbeterd ten opzichte van 2018.