

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
Postbus 20350  
2500 EJ DEN HAAG

Newtonlaan 1-41  
3584 BX Utrecht

Postbus 3017  
3502 GA Utrecht

T 030 296 81 11  
F 030 296 82 96  
E info@nza.nl  
I www.nza.nl

**Kenmerk**  
242496/341746

**Onderwerp**  
Actieplan wachttijden in de zorg

**Datum**  
11 mei 2017

Mevrouw de minister,

De Nederlandse Zorgautoriteit monitort de verschillende zorgsectoren in Nederland doorlopend. Binnenkort publiceren wij marktscans over de medisch specialistische zorg (msz) en geestelijke gezondheidszorg (ggz). We signaleren in deze sectoren overeenkomsten met betrekking tot de wachttijden, waar we graag uw aandacht voor vragen. Deze brief gaat ook over de wachttijden in de langdurige zorg (Wlz), waarover we eerder dit jaar rapportages publiceerden.

Wat opvalt in deze drie sectoren is dat voor specifieke doelgroepen de wachttijden al langere tijd te hoog zijn en voor bepaalde vormen van zorg stijgen ten opzichte van voorgaande jaren. De NZa vindt dit niet acceptabel en komt daarom met een actieplan om deze wachttijden aan te pakken.

In deze brief geven we een overzicht van de belangrijkste conclusies uit de onderzoeken die wij hebben gedaan naar de wachttijden in deze sectoren. We beschrijven welke acties tot dusverre zijn ondernomen om de wachttijden te verkorten, welke maatregelen de NZa nog zal nemen en wat we verwachten van zorgaanbieders, zorgkantoren en zorgverzekeraars.

### **Conclusies wachttijden ggz, msz en Wlz**

De NZa constateert dat de wachttijden in de ggz, msz en Wlz voor bepaalde groepen patiënten al langere tijd de Treeknormen overschrijden. Het gaat daarbij in de msz en in de ggz vooral om de wachttijd tot het eerste contact met de zorgaanbieder (de aanmeldwachttijd of wachttijd tot polikliniekbezoek). Deze wachttijden zijn het afgelopen jaar gelijk gebleven of zelfs verder gestegen.

#### *Wachttijden tot eerste contact ggz*

In de gespecialiseerde ggz constateren we dat de aanmeldwachttijd bij instellingen gemiddeld 2 weken langer is dan de norm van 4 weken. Bij

vrijgevestigden in de gespecialiseerde ggz moeten patiënten gemiddeld bijna 5 weken langer dan de norm wachten. In de basis-ggz ligt de aanmeldwachttijd wel rond de norm van 4 weken.

**Kenmerk**  
242496/341746

**Pagina**  
2 van 5

De NZa constateert dat de aanmeldwachttijden in de gespecialiseerde ggz vooral oplopen voor patiënten die een behandeling nodig hebben voor persoonlijkheidsstoornissen (aanmeldwachttijd gemiddeld 5 weken) of autisme (aanmeldwachttijd gemiddeld 7,5 week). Dit betreft gemiddelden: er zijn dus ook patiënten die veel langer dan deze gemiddelde wachttijd moeten wachten.

Deze wachttijden worden veroorzaakt door een combinatie van factoren. Zo weten patiënten niet dat hun zorgverzekeraar hen kan helpen bij het vinden van tijdige en passende zorg. Ook worden patiënten soms onjuist gescreend of doorverwezen en sturen zorgaanbieders niet altijd voldoende op tijdige afronding van lopende behandelingen. Soms wijzen zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten nog naar elkaar omdat het onduidelijk is wie de zorg financiert: de patiënt wordt dan 'van het kastje naar de muur' gestuurd. Zorgverzekeraars en zorgaanbieders maken tot slot in hun contracten nog weinig specifieke afspraken over de zorg aan patiëntgroepen met complexe problematiek die langdurige behandeling nodig hebben.

#### *Wachttijden polikliniekbezoek msz*

In de medisch specialistische zorg constateren we dat de wachttijden voor een eerste polikliniekbezoek te hoog zijn bij acht van de 24 specialismen. De wachttijden zijn het hoogst bij de specialismen allergologie, maag- darm- en leverziekten, oogheelkunde (met name in regio Noord/Oost Nederland) en revalidatiegeneeskunde. Gemiddeld moeten patiënten bij deze vier specialismen ruim twee weken langer wachten dan de norm van vier weken tot zij terecht kunnen bij de polikliniek.

De oorzaken van deze wachttijden zijn niet eenduidig. Bij allergologie en maag- darm- en leverziekten is er sprake van een landelijk knelpunt. Daarnaast is er in sommige regio's sprake van een arbeidsmarktprobleem. De NZa onderzoekt op dit moment de specifieke oorzaken van de lange wachttijden in de msz. Wij publiceren onze bevindingen in de zomer van 2017.

#### *Wachttijden langdurige zorg (Wlz)*

In de langdurige zorg krijgen de meeste cliënten de zorg die zij nodig hebben op tijd, zo blijkt uit onderzoeken van de NZa. Toch zijn er cliënten met een specifieke zorgbehoefte die onacceptabel lang op passende zorg moeten wachten. MEE-Nederland stelde in maart 2017 een lijst op met 125 cliënten met een verstandelijke beperking en/of gedragsproblemen waarvoor het moeilijk is om een passende plek te vinden.

Uit analyses van de NZa blijkt dat de zorgkantoren onvoldoende zichtbaar zijn voor cliënten die moeten wachten op zorg. Veel burgers weten niet wat het zorgkantoor voor hen kan betekenen bij het vinden van passende zorg. Zorgkantoren weten zelf bovendien onvoldoende wie er op de wachtlijst voor langdurige zorg staan en hoe dringend zij zorg nodig hebben.

**Actieplan wachttijden ggz, msz, Wlz**

Om de wachttijden terug te dringen in de ggz, de msz en de langdurige zorg, treft de NZa extra maatregelen. Hieronder beschrijven we ons actieplan op hoofdlijnen. We benoemen wat er op korte termijn gebeurt en wat op langere termijn moet gebeuren om ervoor te zorgen dat iedereen die dat nodig heeft op tijd passende zorg krijgt. De NZa neemt hierbij vanuit haar toezichtstaak de regie en werkt samen met patiëntenverenigingen, zorgaanbieders en zorgverzekeraars, de Inspectie voor de gezondheidszorg, Zorginstituut Nederland en het ministerie van VWS.

**Kenmerk**

242496/341746

**Pagina**

3 van 5

*Acties ggz*

De NZa ontving na een oproep iets meer dan 60 meldingen van patiënten over de wachttijden in de ggz. Op basis van deze meldingen nemen wij contact op met de betreffende zorgverzekeraar over concrete oplossingen voor deze patiënten.

Daarnaast beoordelen we op dit moment de rapportages van verzekeraars over de verbeteringen die we hen hebben gevraagd op het gebied van zorgplicht en wachttijden. We koppelen onze bevindingen in juni 2017 terug aan de zorgverzekeraars, zodat daar waar nodig aanvullende acties op volgen.

De NZa verwacht van zorgaanbieders en zorgverzekeraars nauwe samenwerking om de wachtlijsten in de ggz terug te dringen en te voorkomen. De NZa zal hier op sturen. Zo moeten zorgaanbieders hun patiënten goed screenen en deze kennis delen met verwijzers, zoals huisartsen. Patiënten in zorg moeten vlot worden terugverwezen naar de basis-ggz als dat kan en doorverwezen naar de gespecialiseerde ggz als dat nodig is, zonder dat zij opnieuw op een wachtlijst komen. Zorgaanbieders moeten onnodig (lang) behandelen voorkomen en sturen op doelmatige zorg. Als er sprake is van een te lange wachttijd, moeten zij contact opnemen met de zorgverzekeraars. Ook patiënten moeten zij hier actief over informeren en verwijzen naar hun zorgverzekeraar voor bemiddeling.

Het is daarnaast noodzakelijk dat zorgverzekeraars en zorgaanbieders goede en specifieke (meerjaren-)afspraken maken over de behandeling van mensen met persoonlijkheidsstoornissen en autisme. Hierbij kan bijvoorbeeld geld geormerkt worden voor deze zorg. Zorgverzekeraars moeten de actuele wachttijden nauwgezet monitoren en met zorgaanbieders in gesprek gaan om te lange wachttijden op te lossen. Zorgverzekeraars zijn al bezig met verbeteracties hiervoor. De NZa verzoekt hen deze acties te versnellen en waar nodig te intensiveren.

De NZa zal de wachttijden in de ggz nauwlettend blijven monitoren. Ook zal de NZa handhaven als de verbeteracties van de zorgverzekeraars niet spoedig leiden tot kortere wachttijden. Dat houdt in dat deze zorgverzekeraars van ons een aanwijzing of een last onder dwangsom kunnen krijgen. Daarnaast beoordelen we de relatie tussen de contractvoorwaarden (tarieven en de gemiddelde prijs per patiënt) en de continuïteit van zorg.

Met betrekking tot de wachttijden in de ggz, geven wij u in overweging om via een wetswijziging de Wlz eerder open te stellen voor ggz-

patiënten met blijvende behoefte aan permanent toezicht en 24-uurszorg. Op dit moment wordt deze zorg de eerste drie jaar uitgevoerd via de Zorgverzekeringswet, maar de Wlz biedt meer mogelijkheden om deze patiënten passende zorg te bieden.

**Kenmerk**  
242496/341746

**Pagina**  
4 van 5

#### *Acties msz*

De NZa onderzocht de afgelopen periode bij welke ziekenhuizen de normen voor de wachttijden te hoog zijn. We spraken met 15 ziekenhuizen over de oorzaken van de wachttijden en mogelijke oplossingen en bespreken deze oplossingen nu met de zorgverzekeraars. In Noord-Nederland heeft dit er al toe geleid dat een zorgverzekeraar per mei 2017 de wachttijden proactief betreft bij de inkoop van zorg. Wij zijn positief over dit initiatief en zien graag dat andere zorgverzekeraars dit voorbeeld gaan volgen.

Ook onderzochten we of patiënten zelf wel op de hoogte zijn van de normen voor de wachttijden. Dat blijkt onvoldoende het geval te zijn. Zorgverzekeraars en zorgaanbieders moeten patiënten hierover beter informeren. De NZa zal hen daarop aanspreken. Met zorgaanbieders gaan wij afspraken maken dat zij bij wachttijden de patiënt op de mogelijkheid tot zorgbemiddeling door de zorgverzekeraar wijzen. Als dit niet snel leidt tot verbeteringen, zullen wij deze informatie verplicht stellen in de regels per januari 2018.

Daarnaast wil de NZa de kwaliteit van de registratie van de wachttijden door de zorgaanbieders verbeteren. Deze registratie kan sneller en minder omslachtig. Wij zijn met zorgaanbieders in gesprek over de registratie en het direct aanleveren van de wachttijden bij de NZa. Waar nodig zullen we ook hiervoor verplichtingen moeten opleggen.

Op dit moment voert de NZa nog verdiepend onderzoek uit naar de oorzaken van de wachttijden in de ziekenhuizen. In de zomer van 2017 presenteren wij de bevindingen van dat onderzoek en komen wij met een nader plan van aanpak met aanvullende maatregelen en verbeteracties die wij vragen van de betrokken partijen in deze sector.

#### *Acties langdurige zorg (Wlz)*

Zorgkantoren hebben een zorgplicht en hebben daarmee de verantwoordelijkheid om de wachttijden in de langdurige zorg terug te dringen. Zij moeten goed zicht hebben op de zorgbehoefte van cliënten die wachten op zorg. Daarnaast moeten zij goed zichtbaar zijn voor deze cliënten en hen actief benaderen voor ondersteuning om een zorgaanbieder te vinden die tijdig passende zorg kan bieden.

De NZa intensificeert haar toezicht op de zorgplicht van de zorgkantoren. Zo vroegen wij de zorgkantoren om voor de 125 genoemde cliënten met een verstandelijke beperking concreet aan te geven hoe en wanneer zij voor hen passende zorg kunnen bieden. De NZa bezoekt daarnaast zorgkantoren om inzicht te krijgen in de oorzaken van de problematiek en mee te denken over concrete oplossingen. Daarnaast vroegen we de zorgkantoren welke structurele maatregelen zij nemen om deze knelpunten in de toekomst te voorkomen.

In juni 2017 leveren de zorgkantoren hun verbeterplannen hierover aan bij de NZa. Wij zullen nauwlettend blijven volgen of het invoeren van

deze verbeteringen inderdaad leidt tot het wegwerken van wachtlijsten in de Wlz en het beter ondersteunen van cliënten bij het tijdig vinden van passende zorg. Zijn de verbeteringen onvoldoende zichtbaar, dan zullen we de zorgkantoren daarop aanspreken. Waar nodig zullen wij handhavingsmaatregelen nemen als de problemen met de wachttijden voor specifieke doelgroepen niet opgelost worden.

**Kenmerk**  
242496/341746

**Pagina**  
5 van 5

**Signalen over te lange wachttijden? Meld ze bij de NZa**

Cliënten en patiënten die te lang moeten wachten op zorg, kunnen zich melden bij de NZa. Wij kunnen dan gericht actie ondernemen richting de zorgaanbieder, de zorgverzekeraar of het zorgkantoor.

Een zorgverzekeraar heeft zich inmiddels bij de NZa gemeld met het verzoek om de meldingen van hun verzekerden door te sturen, zodat zij de knelpunten kunnen oplossen. We roepen andere zorgverzekeraars en zorgkantoren op om dit voorbeeld te volgen.

Wij ontvangen meldingen over te lange wachttijden ook graag van de zorgverzekeraars/ zorgkantoren zelf en van zorgaanbieders, van vertegenwoordigers van cliënten en patiënten, patiëntenverenigingen en cliëntondersteuners. De komende weken zal de NZa regelmatig oproepen tot het doen van meldingen.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,  
Nederlandse Zorgautoriteit

dr. M.J. Kaljouw  
voorzitter Raad van Bestuur