

Evaluatie controlebezoeken C22 mondzorg

- Rapportage -



Auteurs: Fenneke Vegter, Katrien Oomen

1-2-2018

Projectnummer: B2203



Achtergrond	3
Belangrijkste bevindingen	4
Beschrijving resultaten	6
Bijlagen	12

In opdracht van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), heeft Motivation International B.V. een evaluatie uitgevoerd van de controlebezoeken in de mondzorg op declaratie van prestatiecode C22.

Achtergrond controlebezoeken mondzorg

De NZa kreeg signalen binnen dat prestatie C22 ‘aanvullende medische anamnese’ verkeerd werd gedeclareerd. In combinatie met een uitvoerige data-analyse zagen zij aanleiding om controlebezoeken uit te voeren bij geselecteerde mondzorgaanbieders. In een tijdsbestek van twee weken zijn 18 mondzorgaanbieders gecontroleerd. De bezoeken waren van te voren aangekondigd en bestonden uit een gesprek met de tandarts of praktijkmanager en een dossiercontrole. Deze evaluatie onderzoekt wat de gevolgen zijn van de werkwijze van de NZa op de rest van de sector. In deze rapportage worden de resultaten de evaluatie besproken.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek besproken. In de analyse wordt waar relevant een onderscheid gemaakt tussen praktijken die deel uitmaken van de 200 praktijken met de meeste declaraties op prestatiecode C22, alsmede de houding ten aanzien van controles, de eigen ervaring met controles en de rol van de respondenten in de praktijk.

De doelstelling voor het onderzoek is door de NZa als volgt geformuleerd:

Wat zijn de indirecte gevolgen van de controlebezoeken van de NZa in de rest van de mondzorgsector?

Deze doelstelling is opgedeeld in de volgende deelvragen:

- In hoeverre is de onderzoeksgroep op de hoogte van de tariefbeschikking tandheelkundige zorg?
- In hoeverre is de onderzoeksgroep op de hoogte van de controlebezoeken op de declaratie van prestatiecode C22?
- Wat vindt de onderzoeksgroep van de wijze van controleren?
- Hoe hoog schat de onderzoeksgroep de kans op controle in?



Pilot



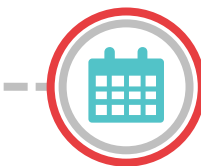
Ondervraagden:

Tandartsen en/of praktijkmanagers die niet door de NZa zijn gecontroleerd (n=937 zijn voor het onderzoek benaderd)



Gecombineerd telefonisch en online onderzoek

304 enquêtes zijn telefonisch afgenomen
28 enquêtes zijn online ingevuld.
(respons 35%)



Onderzoeksperiode

December 2017

Belangrijkste bevindingen

In hoeverre is de onderzoeksgroep op de hoogte van de tariefbeschikking tandheelkundige zorg?

Mondzorgaanbieders zijn goed op de hoogte van de tariefbeschikking tandheelkundige zorg. Zij worden hierover geïnformeerd door de beroepsvereniging, horen hiervan via de eigen praktijk of lezen hierover via vakliteratuur. Een op de zeven mondzorgaanbieders geeft aan de tariefbeschikking te hebben gedownload of te hebben bekeken via de website van de NZa.

In hoeverre is de onderzoeksgroep op de hoogte van de controlebezoeken op de declaratie van prestatiecode C22?

De controlebezoeken zijn bekend onder de meerderheid van de mondzorgaanbieders. Tweederde van de onderzochte mondzorgaanbieders zijn op de hoogte van de controlebezoeken. Een derde heeft niet gehoord dat de controlebezoeken zijn uitgevoerd.

Het uitvoeren van de controles heeft een positief uitstralingseffect: van de niet-gecontroleerde mondzorgaanbieders heeft één op de zeven actie ondernomen toe zij van de controle hadden gehoord. Zij hebben zelf hun werkwijze gecontroleerd of zelfs aangepast. Wanneer mondzorgaanbieders geen actie ondernamen, komt dit naar eigen zeggen doordat zij al voldoen aan de tariefbeschikking of de prestatiecode C22 vrijwel niet gebruiken.



Belangrijkste bevindingen

Wat vindt de onderzoeksgroep van de wijze van controleren?

De manier hoe de NZa de controle heeft aangepakt wordt gewaardeerd door de mondzorgaanbieders. Vooral het meegeven van verbeterpunten wordt als positief ervaren. Mondzorgaanbieders geven aan het leerzaam te vinden om feedback te krijgen. Bij voorkeur wordt de feedback op een positieve, constructieve manier gecommuniceerd.

Mondzorgaanbieders vinden het verder prettig om een vooraankondiging te krijgen van een bezoek, zodat zij hier rekening mee kunnen houden in hun planning. Ook een gesprek met de tandarts of praktijkmanager wordt als positief ervaren. Het geeft hen de kans om toelichting te geven waar dat nodig is en met elkaar kennis uit te wisselen.

Een dossiercontrole op locatie roept verschillende reacties op. Enerzijds wordt een dossiercontrole als nodig beschouwd, anderzijds zetten mondzorgaanbieders vraagtekens bij de privacy borging voor de patiënt en de rechtmatigheid van een dergelijke controle.

Ervaart de onderzoeksgroep mogelijk een verhoogde gepercipieerde kans op een controle?

De kans dat mondzorgaanbieders de komende 12 maanden zelf gecontroleerd worden door de NZa wordt gemiddeld ingeschat op 20% kans*. Het wel of niet op de hoogte zijn van de controle op de naleving van de tariefbeschikking heeft geen aantoonbare invloed op de geschatte kans op een controle.

Het daadwerkelijk zelf een keer gecontroleerd zijn daarentegen wel invloed op de ervaren kans op een controle. Wanneer mondzorgaanbieders eerder zijn gecontroleerd door de NZa, verdubbelt de eigen inschatting om nogmaals een controle te krijgen en wordt de kans gemiddeld ingeschat op 40%. Opvallend is dat wanneer mondzorgaanbieders op dit moment ervaren dat er te weinig controle is op declaraties, dit de eigen inschatting van de waarschijnlijkheid om te worden gecontroleerd ook positief beïnvloed (de ingeschatte kans op een controle stijgt naar 29%). Waarom zij deze kans hoger achten is niet in het onderzoek uitgevraagd. Mogelijk voorziet deze groep een stijging in het aantal controles voor de komende 12 maanden.

** In deze berekening is gecorrigeerd voor de mondzorgaanbieders die de kans op 50/50 hebben ingeschat: of wel controle, of geen controle.*

Resultaten

motivation
research and strategy

GRAPHIC CHART
ELEMENTS



De ruime meerderheid van de mondzorgaanbieders is op de hoogte van de 'Tariefbeschikking tandheelkundige zorg' 2017

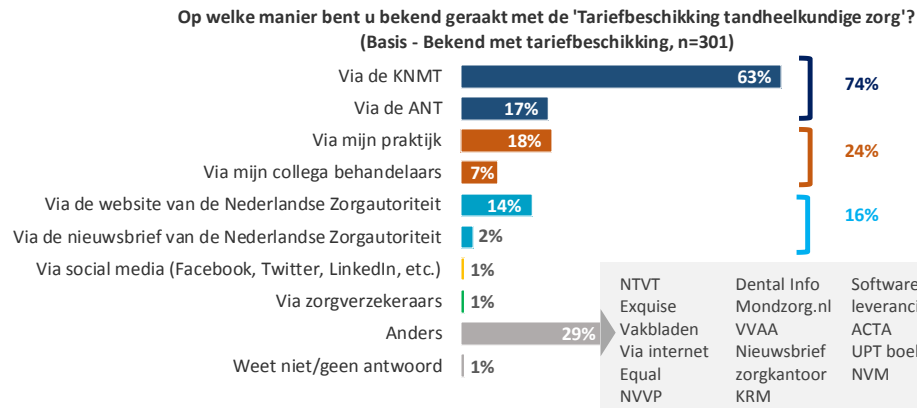
De 'Tariefbeschikking tandheelkundige zorg' 2017 is een regel van de NZa waarin de prestaties en tarieven zijn vastgelegd (registratienummer TB/REG-17614-02). Ruim negen van de tien mondzorgaanbieders (91%) zijn van de tariefbeschikking op de hoogte.

- Mondzorgaanbieders die voorkomen in de top 200 van declaraties, zijn vaker goed op de hoogte van de tariefbeschikking (68%).

Bijna 1 van de 10 ondervraagde mondzorgaanbieders (9%) is niet op de hoogte van de tariefbeschikking.

Van de mondzorgaanbieders die goed of enigszins op de hoogte zijn van de tariefbeschikking, zijn de meeste (74%) op de hoogte gebracht door een van de beroepsverenigingen. De meeste mondzorgaanbieders hebben bericht gehad van de KNMT (63%). 16% is via de NZa bekend geraakt met de tariefbeschikking. Zij hebben deze veelal via de website gevonden.

- Met name de niet-meewerkende praktijkmanagers hebben via de eigen praktijk van de tariefbeschikking gehoord (34%) en hebben minder vaak bericht gehad via de KNMT (49%).



Controlebezoeken vooral bekend via beroepsverenigingen

Tweederde (67%) van de mondzorgaanbieders waren op de hoogte dat de NZa controlebezoeken heeft uitgevoerd. De meeste van hen (67%) zijn hiervan op de hoogte gebracht door de beroepsverenigingen. 19% is op de hoogte gebracht via de eigen praktijk of een collega behandelaar.

- Mondzorgaanbieders in de top 200 van declaraties zijn relatief vaak op de hoogte gebracht door collega behandelaars die door de NZa zijn bezocht (21%).
- Niet-meewerkende praktijkmanagers zijn het minst goed van de controles op de hoogte. 48% wist niet dat de NZa deze controle had uitgevoerd.

In hoeverre bent u op de hoogte dat de NZa deze bezoeken heeft uitgevoerd?
(Basis: allen)



Basis - Is op de hoogte dat de NZa controlebezoeken heeft uitgevoerd				
Q4 Hoe heeft u vernomen dat de NZa deze controlebezoeken heeft uitgevoerd?				
	Wel in Top 200	Niet in Top 200	Allen	
Via de KNMT	41%	55%	54%	67%
Via de ANT	28%	18%	19%	
Via mijn praktijk	14%	5%	6%	19%
Via een collega behandelaar die is bezocht door de NZa	21%	4%	6%	
Via een collega behandelaar die niet is bezocht door de NZa	7%	9%	9%	
Via de media	14%	13%	13%	16%
Via social media (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.)	3%	4%	4%	
Via zorgverzekeraars	3%	1%	1%	1%
Via de nieuwsbrief van de Nederlandse Zorgautoriteit	0%	3%	2%	3%
Via de website van de Nederlandse Zorgautoriteit	0%	1%	0%	
Anders	24%	31%	30%	
Totaal Ondervraagden	n = 29	n = 193	n = 222	

GROEN = significante oververtegenwoordiging
ORANJE = significante onderverteenwoordiging

Twee van de tien nemen actie na horen van controlebezoeken

Twee van de tien mondzorgaanbieders die op de hoogte waren van de controlebezoeken zijn naar aanleiding van het bericht over de controles zelf actie gaan ondernemen (22%). Dit is 15% op de totale groep ondervraagde mondzorgaanbieders.

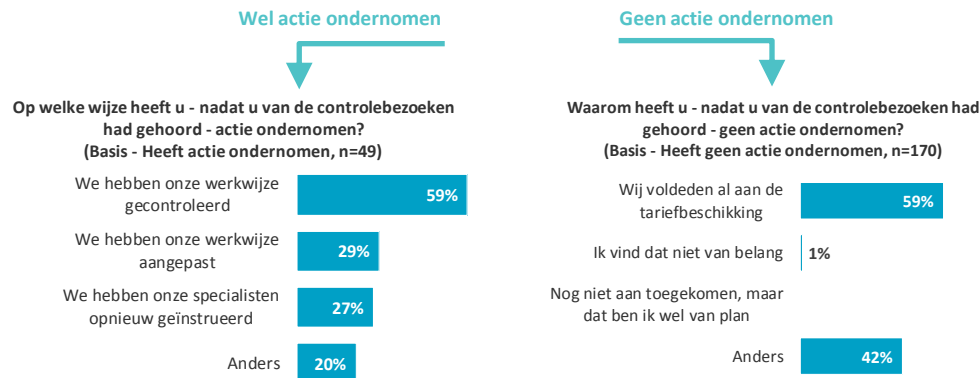
- Mondzorgaanbieders in de top 200 van declaraties, die van de controles op de hoogte waren, zijn vaker actie gaan ondernemen dan andere mondzorgaanbieders (38% versus 20%).

De actie die mondzorgaanbieders namen is veelal het controleren (59%) of aanpassen (29%) van de eigen werkwijze, of het opnieuw instrueren van hun specialisten (27%).

Degenen die *geen* actie ondernamen, waren van mening dat zij al aan de tariefbeschikking voldeden (59%). Onder 'Anders' komt naar voren dat mondzorgaanbieders geen actie ondernamen omdat zij de code niet of nauwelijks gebruiken.

Basis - Is op de hoogte dat de NZa controlebezoeken heeft uitgevoerd Q5 Heeft u - nadat u van de controlebezoeken had gehoord - zelf actie ondernomen?			
	Wel in Top 200	Niet in Top 200	Allen
Ja	38%	20%	22%
Nee	62%	80%	77%
Weet niet/geen antwoord	0%	1%	0%
Totaal Ondervraagden	n = 29	n = 193	n = 222

GROEN = significante oververtegenwoordiging
 ORANJE = significante ondervertegenwoordiging



"We gebruiken die code niet."

Tweederde staat achter de gebruikte methode van controleren

De controle zoals door de NZa is uitgevoerd, wordt door 68% als goed tot zeer goed ervaren. 4% ervaart de controle als slecht. De overige 28% heeft geen uitgesproken mening over de manier van controleren.

Alles bij elkaar genomen, wat vindt u van deze manier van controleren door de NZa? (Basis: allen, n=332)



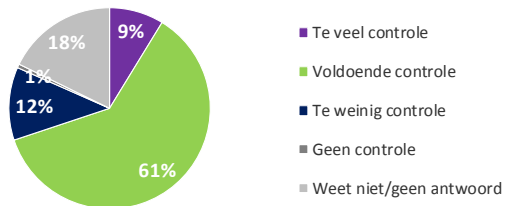
- Degenen die goed naleefden of dit van plan waren, kregen een compliment en aandachtspunten mee.
- Degenen die niet naleefden zijn dringend verzocht hun werkwijze aan te passen.
- De NZa voert later een nacontrole uit of de werkwijzen zijn aangepast.

Wat vindt u van... (Basis: allen, n=332)

... een vooraf aangekondigde controle bij de praktijk?		... een gesprek met de tandarts/praktijkmanager?		... een dossiercontrole op locatie?		...het meegeven van aandachtspunten?	
Prima	26%	Goed	30%	Prima	28%	Prettig/(altijd) goed/gewenst	55%
Planningstechnisch handig	24%	Prima	28%	Goed	23%	Prima	30%
Prettig	20%	Kan met tandarts en/of manager	21%	Nodig	19%	Leerzaam (weer even bij de les gebracht worden)	19%
Geeft voorbereidingstijd (positief)	13%	Motivatie kan toegelicht worden/verduidelijkend	17%	Privacy patiënt in het geding	18%	Als het opbouwend is (verbeterpunten)	13%
Minder bedreigend	8%	Voorkeur gaat uit naar gesprek met de tandarts	11%	Wantrouwend (Waarom moet dat?)	10%	Nza moet daarna open staan voor discussie (onderbouwing)	4%
(Ook) onaangekondigd heeft de voorkeur	8%	Kennisdeling	7%	Bij verdenking van misbruik/alleen met aanleiding	7%	Geen/niet direct handhaving	4%
Voorkomt stress/onrust	7%	Alleen als het nodig is	6%	Negatief	6%	Belangrijk	3%
Niet effectief	4%	Voorkeur gaat uit naar gesprek met de manager	2%	Alleen na toestemming van de patiënt	5%	Zelf de keuze laten wat na te leven en wat niet	2%
Alleen bij verdenking	3%	Controle hoort erbij	2%	Verhelderend	5%	Betuttelend/niet nodig	2%
Transparant	2%	Tijdrovend	2%	Bedreigend	4%	Alleen inhoudelijk (m.b.t. de code)	1%
Liever geen controle	2%	Bedreigend/spannend	1%	Storend	3%	Anders	3%
Efficiënt	1%	Motiverend	1%	Tijdrovend	4%	Weet niet/geen antwoord	3%
Controle liever online/telefonisch	1%	Storend	1%	Effectief	3%		
Geeft voorbereidingstijd (negatief)	0%	Anders	4%	Kostentechnisch niet wenselijk	1%		
Anders	4%	Weet niet/geen antwoord	2%	Anders	4%		
Weet niet/geen antwoord	2%			Weet niet/geen antwoord	4%		

Ruim de helft van de mondzorgaanbieders ervaart voldoende controle

Hoeveel controle is er naar uw idee op het naleven van de regels rondom declaraties (het gaat hierbij om controles door zowel toezichthouders als zorgverzekeraars)? (Basis: allen, n=332)



Een kleine meerderheid van de mondzorgaanbieders (61%) vindt dat er voldoende controles zijn op het naleven van de regels rondom declaraties. Uit de reacties van de overige mondzorgaanbieders komt een divers behoeftebeeld naar voren: één op de tien (12%) vindt dat er te weinig controle is, terwijl nog eens één op de tien (9%) juist te veel controle ervaart.

- Degenen die te veel controle ervaren, staan negatiever tegenover de controle van de NZa (17% vindt deze controle slecht versus 4% gemiddeld).

8% van de ondervraagden is zelf weleens gecontroleerd door de NZa op rechtmatigheid en juistheid van declaraties. Vergeleken met degenen die nog nooit zijn gecontroleerd, achten zij de kans hoger dat zij ook in de komende 12 maanden worden gecontroleerd.

- Niet-meewerkende praktijkmanagers zijn vaker dan gemiddeld niet op de hoogte of er ooit een controle is uitgevoerd op de rechtmatigheid van declaraties (13%)

Gemiddeld schatten mondzorgaanbieders de kans dat zij worden gecontroleerd op 20%. Het wel of niet op de hoogte zijn van de controle heeft geen aantoonbare invloed op de geschatte kans om gecontroleerd te worden.

- Eerder gecontroleerd zijn of het ervaren van te weinig controle, heeft een positief effect op de ervaren kans op controle.

Bent u ooit gecontroleerd door de NZa op de rechtmatigheid en juistheid van uw declaraties?

	Wel in Top 200	Niet in Top 200	Allen
Ja	22%	6%	8%
Nee	73%	89%	87%
Weet niet/geen antwoord	5%	4%	5%
Totaal Ondervraagden	n = 41	n = 291	n = 332

Hoe hoog schat u de kans dat u in de komende 12 maanden zelf gecontroleerd wordt door de NZa?

	Weleens door de NZa gecontroleerd	Nooit door de NZa gecontroleerd	Weet niet of er controle is geweest	Allen
0 tot 26 procent	30%	48%	27%	46%
26 tot 50 procent	7%	8%	20%	8%
50 procent	11%	22%	20%	21%
51 tot 76 procent	15%	4%	0%	5%
76 tot 100 procent	7%	1%	0%	1%
Weet niet	30%	17%	33%	18%
Totaal Ondervraagden	n = 27	n = 290	n = 15	n = 332

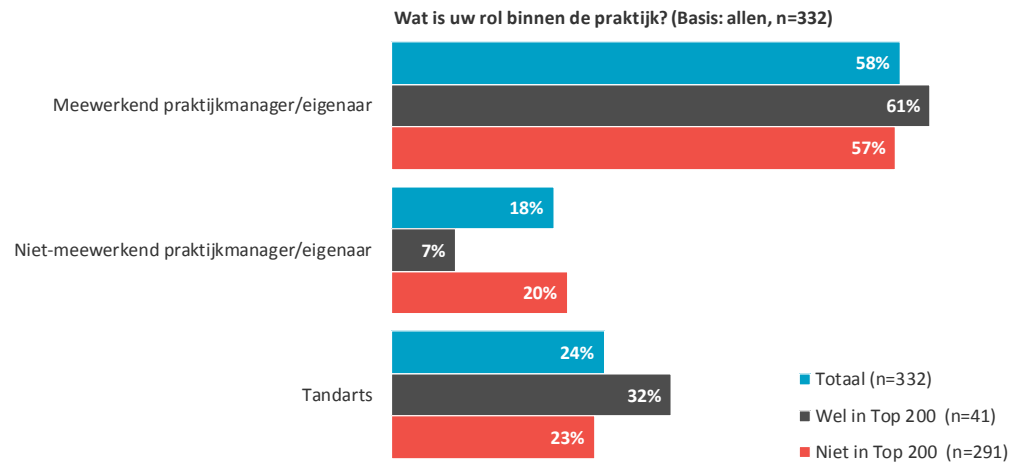
	Ervaren kans op een controle (exclusief categorie 50/50)	
	%	n
Wel eens door de NZa gecontroleerd	40%	16
Nooit door de NZa gecontroleerd	18%	177
Op de hoogte van de controle	20%	135
Niet op de hoogte van de controle	21%	65
Ervaart te veel controle op declaraties	20%	14
Ervaart voldoende controle op declaraties	20%	129
Ervaart te weinig controle op declaraties	29%	28
Totaal	20%	200



Hieronder is een toelichting gegeven voor het verloop van de respons:

	Aantal beschikbaar	Aantal benaderd	Aantal deelnemers
Verloop van de respons	1673 contacten	937	332

Wie zijn er ondervraagd?



Vrije tarieven

- “Vrije tarieven vond ik prettig.”
- “Wat ik jammer vond, het onderzoek naar vrije tarieven, pilot 3 jaar, na 6 maanden om zeep gebracht. Men vond het onterecht dat men wilde declareren. tandartsen negatief in beeld gebracht, dat doet pijn.”

Controles

- “Wat ik ervan hoor is dat de controles in een negatieve sfeer plaatsvinden, met weinig goede communicatie. Het wordt als onprettig ervaren. Dus als er controle plaatsvindt, mag het met een meer positieve sfeer. Dan wordt er meer bereikt.”
- “Indien de NZa bij ons zou komen controleren dan zou ik vragen of de controle door de NZa belangrijk is naast de controles door de verzekeraars. Heeft er iets gestaan in een mailing die ik gemist heb? Ik heb het niet gezien dat deze controles zijn uitgevoerd.”
- “Vooral de commerciële klinieken moet de NZa in de gaten houden. Bijvoorbeeld het rekenen van een 2-vlaksvulling terwijl dit een 1-vlaksvulling is, dit hoor ik bij de commerciële praktijken niet bij de kleine. De regelgekte in Nederland loopt de spuigaten uit.”
- “Ik vind dat het hele controlesysteem is ingegeven vanuit wantrouwen.”
- “Dat ik het heel erg betuttelend (bedrijfsvoering) vind.”

Controle is goede zaak

- “Het is een goede zaak om tandartsen die buitensporig declareren ook te onderzoeken. Zo kan men nagaan of dit wel allemaal klopt.”

- “Heel goed dat controle naar C22 is gedaan. Mag meer gecontroleerd worden. Ik vind het schandalig, sommige tandartsen rekenen dit standaard. Na kostenonderzoek NZa is dit helemaal van belang. Straks verdienen zij meer dan ik en dat is niet de bedoeling.”
- “Alles mag gecontroleerd worden, niet alleen C22. Als praktijkmanager hebben we een andere mening over beschrijvingen over de codes. Tweezijdig, welke is het beste te gebruiken, Verschillende manieren om te interpreteren.”
- “Wel goed dat NZa per code bekijkt. Is ingewikkeld voor meerdere codes. C22 is code die je kan volgen. Vulling kan je niet volgen.”
- “Er moet een meldpunt zijn! Ik krijg weleens van tandartsen in weekenddienst of van patiënten dossiers met oneigenlijk gebruik van codes. - Bijvoorbeeld Endo start en endo af. Mag niet samen, word ik wel boos om.”
- “Heel goed, risico's inschatten voor calamiteiten, Anamnese doen is oké als er noodzaak voor is, anamnese lijst afgaan.”
- “Blijven handhaven in het licht van de praktijkvoering.”
- “Ik vind de controles een goed idee.”
- “Ik vind het goed dat de NZa controles uitvoert, omdat het belangrijk is dat de regels worden nageleefd. De controles zijn goed, mits de controles naar billijkheid worden uitgevoerd, dat wil zeggen dat vooraf afspraken worden gemaakt.”

Maken en controle van regels gescheiden houden

- “Naar aanleiding van uw telefoontje lijkt het erop dat er een veranderende cultuur is binnen de NZa. Het is een autoritaire organisatie die de regels maakt, controleert en sanctioneert. Dit zouden gescheiden werelden moeten zijn.”
- “De NZa is een soort rechter, doet alles zelf, inventariseren, oordelen. Er zit geen derde macht bij.”
- “Ik wil graag weten hoe de NZa aan het team komt, waarom de regels zo worden opgesteld. Ik wil graag in discussie met de NZa en andere tandartsen over: 'wie beslist er nu eigenlijk'.”

Zorgverzekeraars

- “Ik vind het belang van zorgverzekeraars, hun geldbelang, niet opwegen tegen het zorgbelang van de tandarts.”
- “Graag de verzekeraars controleren, die zitten hele foute dingen te doen. Verschrikkelijk. En wij zijn als konijntjes die in de koplampen kijken en ons daarover verbazen. Wat betreft de vraag over of er voldoende controle is.”
- “De zorgverzekeraars controleren naar mijn smaak te ver terug in het verleden. Ik vind dat beter tussen de zorgverzekeraars en de NZa moet worden gecommuniceerd dat niet teveel met terugwerkende kracht gecontroleerd wordt.”
- “Ooit ben ik gecontroleerd door de zorgverzekeraar en vervolgens werd ik op mijn vingers getikt vanwege een verrichtingscode. Volgens de zorgverzekeraar zou ik deze onterecht hebben toegepast. Maar later is de zorgverzekeraar op de vingers getikt wat dit betreft.”

Samenwerking, geen sancties

- “Ik vind het fijn als het in overlegstructuur is, elkaar in waarde laten, de doelstelling is samen verder komen. Controle is nodig, niet uitgaan van slechte wil.”
- “Harmonieus model i.p.v. strafmodel. Jaarlijks controle bezoek vind ik prima. Geen sancties. Uitgaan van positieve van de mens. Als ze bij mij komen mogen ze alles zien.”
- “Gewoon netjes blijven controleren, niet politie spelen. Vooronderzoek doet, gericht controle doen. Niet zomaar iemand die het netjes doet. Deze telefonische enquête vind ik ook goed. Gaat preventief effect vanuit. Het zoemt rond.”

Codes

- “Niet te vaak de codes veranderen. Wat wel en niet kan is dan minder duidelijk.”
- “De tarieven en omschrijvingen lopen niet synchroon met ontwikkeling van het vak, daardoor is het soms/vaak zoeken naar de juist passende code. Interpretatie is daarbij breed, waarbij NZa ook niet altijd eenduidig aan kan geven waar een behandeling thuis hoort.”
- “Ik denk dat we naar een meer eenvoudig prestatiesysteem moeten. Het deel verrichten is namelijk een gecompliceerde manier van declareren.”
- “Toch te weinig vakkennis. NZa heeft in 2011 één tarief vastgesteld voor een code voor vulling. NZa wist niet wat erin zat. Nu uniforme tarieven, de ene tandarts levert meer kwaliteit voor hetzelfde tarief.”
- “Wij werken veel met ouderen in thuissituaties, die kunnen niet naar praktijk komen. Tarifiering is niet voldoende. C22 moeten we dan wel declareren. Tarief op zich voor mensen die medisch gecompromitteerd zijn is het echt heel laag. Als hier iets aan gedaan kan worden.”

Positieve beeldvorming afgeven aan media

- “Regelmatig controle op positieve manier! Media lees je alleen praktijk dicht. Jammer, levert stress op. Tip: positief bericht in media komt bijvoorbeeld dat van tien praktijken er negen het goed doen. Is belangrijk voor de beeldvorming. Voor de beroepsgroep.”
- “NZa wel heel correct werkt, maar heel nauwkeurig met de media om moeten gaan!”

Divers

- “Ik ben overvallen door dit gesprek.”
- “De lijsten zijn ellenlang. Blij dat de code op zich bestaat.”
- “NZa moet handhaven kunnen er niet omheen.”
- “Dat het een teken is om erover na te denken om mijn vak als tandarts binnen Nederland op te geven. Dat ik wel op het punt sta om te emigreren, dat het ophoudt op deze manier. Dit doen al vele collega's.”
- “Nagenoeg dezelfde vragen zijn al gesteld door een commerciële partij, ik denk twee a drie maanden geleden. Afgelopen zomer, augustus '17, hebben wij controle gehad door de NZa over een ander onderwerp: röntgen, KEW OK (Kernenergiewet).”
- “Ik vind het jammer dat het onderzoek niet gepubliceerd wordt. Als tandarts vind ik het nuttig het onderzoeksrapport in te kunnen zien want zo kunnen wij onze werkwijze nog beter afstemmen op de regels van de NZa.”
- “E-mail: info@v*****n.nl Meer contact per mail zou fijn zijn. De NZa zou de tandartsen kunnen attenderen op codes. In zijn geheel doorgeven als er iets niet goed is of veranderd is.”

- “Ik vind dat patiënten hun declaraties binnen de zorgsector in het algemeen altijd moeten kunnen inzien. Op die manier is voor de patiënten altijd duidelijk wat er door zorgaanbieders in rekening wordt gebracht.”
- “Declaraties goed bekijken, NZa kan ook patiënten benaderen wat ze vinden van de praktijk. Of ze tevreden zijn, hoe de hygiëne is.”
- “NZa kunnen bekijken indien praktijken heel erg omzetgericht zijn.”
- “Statistische benadering in eerste instantie via verzekeringsmaatschappij en factoringbedrijf. Ik denk niet dat je privacy van patiënten aantast als je het aantal C22 van praktijken naast elkaar neerlegt. Goed te zien wanneer er niet goed wordt gedeclareerd.”

Wij verminderen onze footprint



Motivaction
is ISO 14001-
gecertificeerd



Motivaction
gebruikt
energiezuinige
auto's



Motivaction
gebruikt groene
stroom



Motivaction
gebruikt
uitsluitend papier
met een FSC-label

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivation in publicaties op basis van deze rapportage – anders dan integrale publicatie – is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivation International B.V.

Zie ook ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Beeldmateriaal

Motivation heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivation.

Artikel 1 - Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Motivation International B.V. (hierna: de '**Opdrachtnemer**') en een (potentiële) opdrachtgever (hierna: de '**Opdrachtgever**') met betrekking tot door Opdrachtnemer te verrichten marktonderzoek (hierna: de '**Opdracht**'). Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen en gelden alleen voor de Opdracht waarop zij van toepassing zijn verklaard.

De wijze waarop Opdrachtnemer onderzoek uitvoert is gecertificeerd conform de ISO-20252-norm voor markt-, opinie-, en sociaalwetenschappelijk onderzoek en de ISO-26362-norm voor accesspanels. Het kwaliteitsmanagement systeem van Opdrachtnemer is gecertificeerd conform NEN-EN-ISO 9001 en NEN-ISO-20252.

Artikel 2 - MOA-voorwaarden

Voor zover in de onderhavige Algemene Voorwaarden daar niet expliciet van wordt afgeweken, zijn op alle Opdrachten de Algemene Voorwaarden van de MarktOnderzoekAssociatie Nederland (hierna te noemen: de '**MOA-voorwaarden**') van toepassing. De MOA-voorwaarden zijn te downloaden op www.moaweb.nl onder 'Over de MOA'. Op verzoek worden de voorwaarden toegezonden.

Artikel 3 - Offertes

Met inachtneming van het bepaalde in Artikel 3 van de MOA-voorwaarden gelden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekte offertes voor een termijn van 30 dagen na dagtekening van de offerte, terwijl Opdrachtnemer zich het recht voorbehoudt om na het verstrijken van deze termijn de planning en/of de kosten, in overleg met Opdrachtgever, aan te passen.

Artikel 4 - Intellectuele Eigendomsrechten

Indien bij de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer gebruik wordt gemaakt van de door Opdrachtnemer ontwikkelde segmentatiemodellen 'Mentality' en/of 'BusinessLocus', dan wel van daarop gebaseerde nieuw ontwikkelde segmentatiemodellen, geldt dat alle (intellectuele eigendoms)rechten, zowel met betrekking tot die modellen als met betrekking tot de daarmee verzamelde data, aan Opdrachtnemer zullen (blijven) toebehoren.

Het voorgaande betekent, onder meer, dat ingeval Opdrachtgever de met de genoemde segmentatiemodellen verzamelde data van Opdrachtnemer ter beschikking heeft gekregen, Opdrachtgever deze niet zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer als basis voor ander onderzoek of doel (dan dat waarop de Opdracht betrekking had) mag gebruiken, of om welke reden dan ook aan derden ter beschikking mag stellen of door derden mag doen gebruiken, bij gebreke waarvan Opdrachtgever schadeplichtig jegens Opdrachtnemer

Artikel 5 - Facturering

Met inachtneming van het bepaalde in Artikel 8 van de MOA-voorwaarden geschiedt de facturering in twee termijnen: tweederde bij de opdrachtbevestiging en éénderde na afronding van de Opdracht. Opdrachtnemer behoudt zich echter het recht voor van deze bepaling af te wijken en in één termijn te factureren bij opdrachtbevestiging; bedragen tot € 10.000,- zullen altijd in één keer gefactureerd worden.

Deze Algemene Voorwaarden van Motivation International B.V. zijn gedeponeerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam onder nummer 58/2012, versie juni 2012

Indien in deze offerte sprake is van het aanbieden van door Motivation International B.V. ontwikkelde of te ontwikkelen software producten, dan zijn naast de Algemene voorwaarden Motivation International B.V. de Algemene voorwaarden IT-Development Motivation International B.V. van toepassing. Deze voorwaarden zijn te vinden op de website www.motivation.nl onder de kop Over Motivation.



motivation

research and strategy

Motivation International B.V.
Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83
M info@motivation.nl

www.motivation.nl

