

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

Behandeld door	Telefoonnummer	E-mailadres	Kenmerk
Onderwerp Reactie NZa op verbeterplannen ambulancezorg			Datum 23 september 2016

Geachte [...],

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft in het kader van haar toezicht op de zorgplicht onderzoek gedaan naar hoe zorgverzekeraars omgaan met hun zorgplicht voor ambulancezorg. Meer specifiek gaat het om de handelswijze van zorgverzekeraars in regio's waar de responstijden niet aan de normen voldoen.

U heeft op verzoek van de NZa (informatieverzoek dd. 14 april 2016) verbeterplannen bij ons ingediend. Wij hebben deze beoordeeld. In deze brief geven wij u een terugkoppeling van onze algemene bevindingen van alle verbeterplannen. Daarnaast treft u als bijlage(n) bij deze brief onze beoordeling aan over ieder door u ingediend verbeterplan.

Wij willen onze beoordeling graag toelichten. Om die reden zullen we u op korte termijn uitnodigen voor een (telefonisch) gesprek. Ook kunt u, indien u nog vragen heeft over de inhoud van deze brief, contact opnemen met de zaakbehandelaar. De contactgegevens kunt u vinden in het briefhoofd.

Algemene conclusies ten aanzien van de verbeterplannen

Over alle regio's waar de norm voor responstijden niet worden gehaald hebben we verbeterplannen ontvangen¹.

We vinden het positief dat een aantal verbeterplannen getuigt van kennis van de regio en inzicht in de oorzaken van de overschrijdingen. Ook worden er in de plannen verbeteracties genoemd die doeltreffend lijken en direct verband houden met de genoemde oorzaken. Daarnaast wordt in deze plannen een duidelijk tijdspad genoemd voor het behalen van de norm voor de responstijden. Deze verbeterplannen geven ons het vertrouwen dat de zorgverzekeraars samen met de RAV's op de juiste weg zijn om de norm voor responstijden te behalen.

¹ Met uitzondering van één regio waarbij we uitstel hebben verleend.

Nu we alle plannen beoordeeld hebben valt ons op dat de kwaliteitsverschillen tussen de verbeterplannen erg groot zijn. Een deel van de ingediende plannen geeft onvoldoende inzicht in de oorzaken van normoverschrijdingen. Daarnaast zijn de genoemde verbeteracties soms op zo'n globaal niveau geformuleerd, dat de link tussen oorzaak en concrete actie ontbreekt. Ook komt het voor dat het genoemde tijdspad voor het behalen van de norm onvoldoende gekoppeld is aan de geplande verbeteracties.

Kenmerk
204327/279180

Pagina
2 van 3

Uit veel plannen kunnen we opmaken dat deze (deels) zijn opgesteld door de RAV. In deze plannen wordt dan ook niet duidelijk aangegeven wat de visie en rol van de zorgverzekeraar is op hetgeen in de verbeterplannen wordt geschreven. Wij hebben in ons rapport over de overschrijdingen van de norm voor responstijden binnen de ambulancezorg aangegeven dat we van zorgverzekeraars een actieve houding verwachten, dat lijkt in sommige gevallen bij het opstellen van bepaalde verbeterplannen te ontbreken.

Aanvullingen op het verbeterplan

Op een aantal onderdelen die wij cruciaal vinden voor een goed en consistent verbeterplan voldoet u nog niet aan het informatieverzoek van 14 april jl. In het algemeen gaat het om de volgende onderdelen uit het informatieverzoek:

- de oorzaken van de normoverschrijdingen
- de concrete acties die u gaat ondernemen
- de termijn waarbinnen u de norm voor responstijden gaat halen.

We vragen u dan ook om uiterlijk 1 november 2016 tussentijds te rapporteren over deze specifieke onderdelen voor zover deze nu nog onvoldoende uitgewerkt zijn. De betreffende regio's waar u tussentijds over dient te rapporteren kunt u terugvinden in de bijlage bij deze brief. De aanvullingen kunt u per e-mail sturen aan [...], onder vermelding van kenmerk: [...]. Daarnaast ontvangen wij graag een exemplaar per post, onder vermelding van bovenstaand kenmerk.

Rapportagemomenten

De verplichting om met ingang van 2017 twee keer per jaar schriftelijk aan de NZa te rapporteren over de voortgang van de verbeteracties hebben we reeds in het informatieverzoek van 14 april jl. aangekondigd.

In januari rapporteert u over de voortgang van het gehele voorafgaande jaar op alle onderdelen van het verbeterplan. In juli rapporteert u over de eerste zes maanden van datzelfde jaar. In deze voortgangsrapportage hanteert u dezelfde indeling en inhoud als in uw verbeterplan. De vereisten die voor het verbeterplan gelden, gelden dus ook voor de voortgangsrapportage.

Over het jaar 2016 dient u uiterlijk 31 januari 2017 de voortgangsrapportage aan te leveren bij de NZa. Uit deze rapportage moet ook blijken wat uw visie als zorgverzekeraar is op de situatie en ontwikkeling van de ambulancezorg in de betreffende regio.

Grondslag

Wij zullen u aangeven dat u kunt stoppen met rapporteren over de voortgang zodra de normen voor responstijden in een betreffende regio worden gehaald en u zodoende aan uw zorgplicht voldoet. Ons uitgangspunt is dat we conclusies over overschrijdingen baseren op cijfers die op dezelfde manier zijn vastgesteld als in eerdere jaren. We gaan daarom uit van de door het RIVM bevestigde en vervolgens door AZN gepubliceerde gegevens.

Kenmerk

204327/279180

Pagina

3 van 3

Het informatieverzoek dat ten grondslag ligt aan het indienen van de verbeterplannen is gebaseerd op artikel 61 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg). Op grond van artikel 61 van de Wmg is een ieder gehouden de inlichtingen en gegevens te verstrekken die redelijkerwijs voor de uitvoering van de Wmg noodzakelijk zijn. Deze gegevens moeten volledig en naar waarheid worden verstrekt. Bij het niet voldoen aan dit informatieverzoek kan de NZa handhavingsmaatregelen, zoals een aanwijzing of een last onder dwangsom, inzetten. Dit geldt ook voor de voortgangsrapportages die u in moet dienen en voor de eventuele aangepaste verbeterplannen (de hierboven genoemde tussenrapportages).

Wellicht ten overvloede vermelden wij dat de NZa kan handhaven op het niet behalen van de norm voor responstijden. Dit overweegt de NZa als blijkt dat u de norm niet haalt en dat u zich niet genoeg inzet voor het behalen van deze norm. Op het moment dat de cijfers over 2016 door RIVM zijn vastgesteld en bekend worden gemaakt (eind 2017), zal de NZa een afweging maken over eventuele vervolgstappen.

Tot slot

Wij vertrouwen erop dat u, samen met de RAV's, stappen kunt en blijft zetten richting verbeterde ambulancezorg. Wij beantwoorden graag eventuele vragen die u heeft over deze brief, ook voor een toelichting zijn we uiteraard beschikbaar. U kunt hiervoor contact opnemen met de zaakbehandelaar, [...]. Haar contactgegevens kunt u vinden in het briefhoofd.

Hoogachtend,
Nederlandse Zorgautoriteit,

mw. drs. L. de Maat
directeur Toezicht en Handhaving

Bijlagen:

[...]