



NZa-jaarrapportage Signalen 2009

Aankondiging NZa-onderzoek naar informatie-verstrekking Callcenters verzekeraars

Drs. Niels J.C. Eikmans, bureausecretaris Branchevereniging Tandtechniek

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ontvangt van consumenten, zorgaanbieders en zorgverzekeraars meldingen over vermoedens van ongewenste situaties in de zorg. In 2009 ontving de NZa 455 meldingen via haar meldpunt. Dit aantal staat los van de meldingen die rechtstreeks bij de medewerkers maar niet via het meldpunt waren ingediend. Om hoeveel meldingen dat betreft is niet bekend.

Totaal aantal signalen

Toezichtgebied	2006	2007	2008	2009
Zorgaanbieders Cure	8	49	56	78
Ziektekostenverzekeraars	130	82	52	70
Zorgaanbieders Care	-	25	23	41
Zorgkantoren	-	17	27	31
Uitvoeringsorganen (CAK)	-	-	20	15
Overig	-	-	6	10
Formulierenloket Cure	1	2	2	1
Formulierenloket Care	-	-	1	0
AMM ⁸	-	-	-	173 ⁹
Totaal	139	175	187	419

Bron: Database signalen

Het aantal signalen is tot nu toe elk jaar gestegen. Opvallend is dat er geen gegevens bekend zijn over de signalen inzake 'aanmerkelijke marktmacht (AMM) in de jaren 2006, 2007 en 2008'. Het betreft hier ondermeer signalen die te maken hebben met het misbruik maken van zijn machtspositie op een markt.

Leidt melding tot NZa-actie?

De NZa onderneemt naar aanleiding van meldingen alleen actie als daarmee het 'algemeen consumentenbelang' (in de visie van de NZa) gediend is. Dit wordt verder in het rapport verder genuanceerd tot 'alleen die signalen die ernstig of urgent lijken'. Voor de belangenbehartiging bij specifieke klachten van individuele consumenten wordt verwezen naar ondermeer de Stichting Klachten en geschillencommissie zorgverzekeringen (SGKZ).

Interventie

Een signaal kan leiden tot een interventie van de NZa. Een interventie kan zijn een telefoontje, brief, normoverdragend gesprek, voorlichting en de inzet van formele handhavingsinstrumenten (aanwijzing, last onder dwangsom, boete).

Totaal aantal interventies

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

Toezichtgebied	2006	2007	2008	2009
Zorgaanbieders Cure	4	15	14	26
Ziektekostenverzekeraars	45	37	30	12
Zorgaanbieders Care	-	0	1	7
Zorgkantoren	-	0	2	3
Uitvoeringsorganen (CAK)	-	-	1	5
Overig	-	-	0	1
Formulierenloket Cure	0	0	0	0
Formulierenloket Care	-	-	0	0
AMM	-	-	-	1
Totaal	49	52	48	55

Bron: Database signalen

Een interventie kan betrekking hebben op meerdere signalen. Opvallend is dat van de 173 signalen op het toezichtgebied 'aanmerkelijke marktmacht' dit slechts een maal leidde tot een interventie van de NZa.

Signalen inzake zorgaanbieders

De signalen hebben tot nu toe voornamelijk te maken met meldingen van foutieve declaraties van zorgaanbieders, hetgeen door de NZa als een economisch delict wordt aangemerkt. De NZa stelt dat de meeste signalen betrekking hebben op mondzorg, farmacie, ziekenhuizen en GGZ-instellingen.

Signalen ziektekostenverzekeraars

Een groot deel van de signalen heeft betrekking op het verstrekken van onjuiste, onvolledige, onduidelijke en/of misleidende informatieverstrekking door ziektekostenverzekeraars. Ook komen er signalen binnen over de vergoeding die de verzekerde krijgt. Het gaat dan vooral om het (gedeeltelijk) niet vergoeden van de nota.

De NZa merkt – naast de administratieve afwerking van de no-claim, eigen-risico-overzichten en beschikbaarheid polissen – als belangrijkste signalen de door de verzekeraar verplichte inzet van een reclamezuil door een zorgaanbieder en niet goed functionerende callcenters aan.

Reclamezuil

Verzekeraar Agis verplichte fysiotherapeuten een Agis-reclamezuil in de praktijk te installeren in ruil voor een hogere vergoeding. De NZa merkt de aanvullende eisen ten aanzien van het gebruik van bepaalde software en meetmethoden aan als een stimulans tot kwaliteitsverbetering. Iets waarover binnen de desbetreffende beroepsgroep overigens verschillend over wordt gedacht. De NZa wijst erop dat dergelijke wijze van contracteren er toe kan leiden dat de consument betere kwaliteit van zorg wordt onthouden wanneer de zorgaanbieder op beroepsethische gronden niet wil voldoen aan de eis om reclame voor de verzekeraar te maken.

Met deze uitspraak biedt de NZa in ieder geval de ruimte om niet op alle eisen met betrekking tot reclame in ruil voor geld in te hoeven gaan.

Callcenters

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

De NZa meldt regelmatig signalen over onjuiste, onvolledige, onduidelijk en/of misleidende informatieverstrekking door zorgverzekeraars per telefoon. Ook de Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF) heeft dit geconstateerd in onderzoeken. De NZa heeft aangekondigd in de eerste helft van 2010 zelf onderzoek te doen naar mondelinge informatieverstrekking door zorgverzekeraars.

Toekomst

Momenteel wordt gewerkt aan het mogelijk maken dat via een webformulier meldingen gedaan kunnen worden. De verwachting is dat in april 2010 het nieuwe meldpunt actief wordt. Uiteraard informeren wij u hierover via het wekelijks verschijnende E-bulletin.

Verder lezen?

[Visiedocument Inkoopmacht en collectief onderhandelen. Waarom de NZa niets zal doen tegen inkoopmacht verzekeraars.](#)