

Rapport

Een beschouwing over de opstelling van de Nederlandse zorgautoriteit (NZa) jegens een brancheorganisatie in de discussie over de effecten van de invoering van vrije tarieven in de mondzorg

Onderzoek naar een klacht van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT)

Datum: 1 oktober 2015

Rapportnummer: 2015/146

WAAR GAAT DIT RAPPORT OVER?

In 2012 vond in opdracht van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een experiment plaats met vrije tarieven in de mondzorg. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) had tot taak de gevolgen van dit experiment bij te houden en te rapporteren aan de minister van VWS. Na het uitbrengen van de eerste marktscan door de NZa werd het experiment onder politieke druk per 1 januari 2013 beëindigd.

In mei 2014 richtte de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de NZa. In een gesprek tussen de voorzitter en secretaris van de NZa en twee medewerkers van de Nationale ombudsman kwam als kern van de klacht naar voren dat de NZa zich volgens de ANT niet transparant en toetsbaar opstelde door niet inhoudelijk te reageren op het onderzoek "review impact vrije tarieven mondzorg 2012" dat in opdracht van de ANT was uitgevoerd.

De Nationale ombudsman nam de zaak in behandeling waarbij hij de klacht als volgt formuleerde:

De ANT klaagt over de wijze waarop de NZa zich heeft opgesteld rond de discussie naar aanleiding van de rapportages over de effecten van de invoering van vrije tarieven in de mondzorg 2012.

De Nationale ombudsman doet in dit rapport verslag van zijn onderzoek, vermeldt zijn bevindingen en beschouwt deze aan het slot vanuit het perspectief van behoorlijke omgang van de overheid met de burger.

WAT DOET DE NZA?

De NZa is een organisatie die in opdracht van de Minister van VWS de tarieven in de zorg vaststelt en toezicht houdt op zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Bij de meeste zorgbehandelingen maken zorgverzekeraars en zorgaanbieders samen afspraken over de inhoud van de behandeling, de kwaliteit en de prijs ervan. Maar sommige prijzen stelt de NZa vast. Dit geldt op dit moment onder meer voor bezoek aan de huisarts en de tandarts. Daarnaast controleert de NZa op basis van eigen analyses en van meldingen van consumenten of zorgaanbieders en zorgverzekeraars zich aan de wetten en regels houden.

De NZa adviseert de minister en de staatssecretaris van VWS, gevraagd en ongevraagd. Deze adviezen gaan bijvoorbeeld over mogelijke verbeteringen in de wetten en regels in de zorg en worden gebaseerd op onderzoek en analyses van feiten en cijfers in de zorg. De bewindslieden besluiten vervolgens zelf of ze deze adviezen overnemen of niet.

De NZa is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder verantwoordelijkheid van het ministerie van VWS. De taken van de NZa staan beschreven in de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg). De wet bepaalt dat de NZa bij haar taakuitoefening het algemeen consumentenbelang voorop stelt. De NZa onderhoudt contacten met de

zorgverzekeraars en beroepsorganisaties van medische en zorg-professionals onder meer in de vorm van consultaties. Het bestuursreglement van de NZa vormt het kader voor de contacten en bepaalt onder meer dat de NZa adviescommissies kan instellen (zie Achtergrond, onder 11).

De ANT is een beroepsorganisatie van tandartsen die de belangen van tandartsen behartigt en vanuit die rol met de NZa te maken heeft. De ANT is lid van een adviescommissie van de NZa.

HET EXPERIMENT VRIJE PRIJSVORMING

Op 1 januari 2012 ging een driejarig experiment met vrije tarieven in de mondzorg van start. Dit betekende dat tandartsen, orthodontisten, tandprothetici en mondhygiënisten drie jaar lang zelf mochten bepalen welke prijs een behandeling had. De verwachting bestond dat vrije tarieven zouden leiden tot een toename van ondernemerszin, meer zorginhoudelijke kwaliteit, meer innovatie en een groter assortiment aan producten.

De opdrachtgever van het experiment, de minister van VWS, gaf de NZa hierbij de opdracht om toezicht te houden op de kwaliteit, toegankelijkheid en de betaalbaarheid van de mondzorg. De NZa zou gedurende dit experiment de markteffecten van het invoeren van vrije tarieven systematisch en doorlopend monitoren.

Vanaf de start van het experiment was er veel commotie bij patiëntenverenigingen en verschenen er stukken in de pers¹. Ook in de politiek trok dit onderwerp veel aandacht. Al in januari 2012 heeft er een debat plaatsgevonden in de Tweede Kamer over prijsstijgingen in de mondzorg. Het debat werd gevoed door de berichten in de media en was voor de minister aanleiding toe te zeggen dat de NZa meerdere scans zou uitvoeren en nog voor de zomer 2012 met een eerste rapportage zou komen over de prijsontwikkelingen.

Op 21 juni 2012 werd de eerste marktscan mondzorg gepubliceerd door de NZa, met een begeleidende beleidsbrief aan de minister. Het doel van de marktscan was om feitelijke observaties te geven over de markt voor de mondzorg, die de minister konden helpen bij haar beleidsmatige keuzes bij het vervolg van het experiment. In de beleidsbrief stonden interpretaties van de uitkomsten van de marktscan en de acties die de NZa daaraan verbond, zoals mogelijk vervolgonderzoek.

Naar aanleiding van deze marktscan volgde een Algemeen Overleg en werd er op 5 juli 2012 door de Tweede Kamer een motie aangenomen om het experiment met vrije prijsvorming in de mondzorg per 1 januari 2013 te beëindigen.

¹ De NRC publiceerde een artikel op 3 januari 2012: "Tandarts gemiddeld 10 procent duurder" (op basis van een onderzoek van VGZ) en de NOS berichtte op dezelfde datum op basis van een eigen onderzoek: "Tandartsbehandelingen worden veel duurder".

DE PROCEDURE MARKTSCAN, DE BELEIDSBRIEF EN STOPZETTING EXPERIMENT

Het monitoren en analyseren van de zorgmarkten door de NZa resulteert in een marktscan. Voordat deze verschijnt worden relevante marktpartijen geconsulteerd.

Vanaf het najaar van 2011 had de NZa het “maandelijks overleg mondzorg” ingesteld, waarin met alle betrokken partijen, waaronder de ANT, overleg plaatsvond. Allerlei kwesties met betrekking tot het experiment vrije prijzen werden tijdens dit overleg besproken, waaronder de stand van zaken van de marktscans.

In juni 2012 zijn de veldpartijen geconsulteerd. Partijen konden daarbij ook alternatieven aandragen, aldus de NZa. Na de consultatie werd de marktscan aan de Raad van Bestuur voorgelegd mét een weergave van deze reacties en daarna werd de beleidsbrief voor de minister opgesteld.

De NZa stuurde op 21 juni 2012 de eerste marktscan mét beleidsbrief naar de minister. Op de eerste pagina van de beleidsbrief werd de inhoud samengevat: het aantal contracten (tussen tandartsen en zorgverzekeraars; No) was in 2012 afgenomen ten opzichte van 2011, er waren positieve ontwikkelingen te zien ten aanzien van kwaliteitsinformatie, de toegankelijkheid was goed maar overstappen kan niet altijd zonder voorwaarde en de tarieven waren gestegen met 9,6%. Bij de tariefstijging was in een voetnoot vermeld dat er rekening houdend met de indexering van 3,31% sprake was van een reële tariefstijging van 6,1% ten opzicht van de geïndexeerde maximumtarieven 2011.

Op de volgende pagina's van de beleidsbrief stonden enkele relativeringen met betrekking tot de (berekening van de) prijsstijging. Deze relativeringen hadden te maken met de beperkte data die beschikbaar waren geweest. Voor de toelichting op mogelijke beperkingen in de datakwaliteit werd verwezen naar de bijlage van de marktscan (zie Achtergrond, onder 1). Verder stond in de beleidsbrief onder meer vermeld dat het moeilijk was om definitieve conclusies te trekken uit deze meting en dat een herhaalde meting zou moeten worden gedaan over een langere periode in 2012 om betrouwbaardere uitspraken te kunnen doen.

Naar aanleiding van deze brief volgde zoals gezegd een Algemeen Overleg en nam de Tweede Kamer een motie aan om het experiment met vrije tarieven in de mondzorg vroegtijdig stop te zetten. Hierop heeft de minister de NZa een aanwijzing gestuurd om de mondzorg per 1 januari 2013 te herreguleren en hernieuwd maximumtarieven in te voeren.

De Nza heeft in december 2012 een nieuwe marktscan opgeleverd, ter verificatie van de conclusies uit de eerste marktscan.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

CONTACTEN ANT – NZA DIRECT EN VIA PERSBERICHTEN

De ANT had geen inhoudelijke reactie gegeven op de marktscan van juni 2012 tijdens de consultatieronde voorafgaand aan het uitkomen van de marktscan. Voorafgaand aan het uitkomen van de tweede marktscan reageerde de ANT dat deze marktscan niets toevoegde, zeker nu was besloten het experiment af te blazen en in 2013 een kostenprijsonderzoek uit te voeren. Het was niet mogelijk om op korte termijn een goed doordacht en onderbouwd commentaar te leveren, aldus de ANT. Na de stopzetting van het experiment heeft de ANT zich in eerste instantie samen met andere brancheorganisaties tot de rechter gewend om de stopzetting van het experiment vrije tarieven in de mondzorg ongedaan te maken. Dit heeft niet het beoogde resultaat opgeleverd.

De ANT heeft daarna vanwege twijfel over de bevindingen (de marktscan) van de NZa het extern onderzoeksbureau Milliman gevraagd onderzoek te doen naar de effecten van de invoering van vrije tarieven in de mondzorg in 2012.

Begin april 2013 had onderzoeksbureau MSNP en de VvAA al een onderzoek naar de marktscan gedaan, gepubliceerd onder de titel "review mondzorg" .

In juni 2013 heeft de ANT tijdens een bestuurlijk overleg met de toenmalige bestuursvoorzitter van de NZa het aanbod gedaan om het onderzoeksbureau Milliman te laten samenwerken met de NZa en zo een nieuwe marktscan uit te voeren. Volgens de NZa is daarop gereageerd met de mededeling dat samenwerking niet past bij haar onafhankelijke positie en dat om die reden niet op het voorstel van de ANT kon worden ingegaan. Volgens de ANT verkondigde de bestuurder dat de NZa simpelweg geen fouten maakte, de marktscans correct waren en dat de NZa niet zou meewerken aan het onderzoek (behoudens wettelijke verplichtingen).

Op 25 juli 2013 vroeg de ANT de NZa schriftelijk om de brondata die de NZa had gebruikt voor de marktscans 2012, inclusief de data van de factureringsmaatschappijen. Daarbij wees ANT erop dat de NZa deze gegevens eerder had verstrekt aan het bureau dat op verzoek van een andere organisatie van mondzorgverleners een review had opgesteld; de ANT verwachtte daarom dat afgifte van de gegevens geen probleem zou moeten zijn. In dezelfde brief vroeg de ANT ook of de NZa bereid zou zijn te reageren op de conceptbevindingen van het in haar opdracht uit te voeren onderzoek.

Op 16 september 2013 reageerde de NZa schriftelijk dat dezelfde dataset geleverd zou worden die het andere onderzoeksbureau had ontvangen. Deze dataset was reeds openbaar gemaakt, dus er was geen reden om deze dataset niet te leveren. De gehele dataset die door het landelijk informatiecentrum van de zorgverzekeraars (Vektis) aan de NZa was geleverd kon door de NZa echter niet openbaar gemaakt worden.

De NZa reageerde niet op het verzoek van de ANT om een reactie te willen geven op de conceptbevindingen.

Vervolgens heeft de NZa op 1 oktober 2013 per mail de openbare bestanden toegezonden met uitzondering van enkele bestanden. Voor deze bestanden gold dat een

andere partij bezwaren kenbaar had gemaakt tegen het openbaar maken van bovenstaande documenten.

Op 30 november 2013 verstrekke de ANT het rapport 'Review impact vrije tarieven mondzorg 2012' van het onderzoeksbureau Milliman voorafgaand aan de officiële vrijgave ter inzage aan de toenmalige bestuursvoorzitter van de NZa. De conclusies van dit rapport zijn kritisch over de marktscan van juni 2012. De marktscan van juni 2012 zou een wankel basis hebben vanwege zwakke punten in methode en analyse. Wat betreft de prijsstijging in het eerste kwartaal van 2012 zou alleen met zekerheid gesteld kunnen worden dat een aantal goed vergelijkbare behandelingen met ongeveer 3% in prijs waren gestegen.

In de begeleidende mail meldde de ANT dat de maandag of dinsdag daarop het rapport publiek gemaakt zou worden. Tevens bood de ANT aan dat het onderzoeksbureau Milliman ter beschikking van de NZa stond voor toelichting op het rapport. Hierop was geen reactie ontvangen van de NZa, aldus de ANT.

Op 2 december 2013 werd een persbericht uitgebracht door de NZa (zie Achtergrond, onder 2) met als titel "Veel aanbieders van mondzorg niet open over kosten en opbrengsten"

"Veel mondzorgaanbieders, zoals tandartsen en orthodontisten, zijn niet open over de kosten en opbrengsten van hun praktijk. Enkele honderden mondzorgpraktijken zijn hiervoor op de vingers getikt. Bij 65 mondzorgpraktijken nam de NZa strengere maatregelen. Acht van hen moeten nu een last onder dwangsom betalen, variërend van een paar duizend tot twintigduizend euro."

De dag erop bracht de ANT het rapport en een persbericht uit (zie Achtergrond, onder 3) met als titel "Van prijsopdrijving door tandartsen blijkt uit onderzoek geen sprake"

"Experiment vrije tandartstarieven gestopt op basis van ondeugdelijke marktscans: NZa moet pas op de plaats maken. De rapportages van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) over het experiment met vrije tandartstarieven waren ondeugdelijk en misleidend. Dat is gebleken uit onafhankelijk onderzoek door het gerenommeerde onderzoeksbureau Milliman (No) in opdracht van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT)."

Op 9 december 2013 stuurde de ANT een brief aan de NZa in reactie op het persbericht van de NZa van 2 december 2013. Ook werd de NZa verzocht inhoudelijk te reageren op de conclusies van het rapport van onderzoeksbureau Milliman. Op deze brief werd geen reactie ontvangen van de NZa.

Op 4 februari 2014 stuurde de ANT opnieuw een brief aan de NZa waarin de ANT schreef dat zij, inmiddels twee maanden later, nog steeds geen reactie van de NZa had ontvangen. De ANT gaf in de brief aan dat er behoefte was aan een publieke dialoog over dit onderwerp. Tevens liet de ANT weten dat haar achterban de zaak onder de

aandacht van de Nationale ombudsman zou willen brengen indien een reactie zou uitblijven of een onbevredigend reactie zou worden ontvangen.

Twee dagen later reageerde de NZa hier schriftelijk op en verwees naar hun reactie op het onderzoek 'review mondzorg' van MSNP en VvAA. Volgens de NZa zou de analyse van het door de ANT ingeschakelde externe onderzoeksbureau Milliman hiervan niet wezenlijk verschillen. De NZa reageerde niet expliciet op de wens van de ANT om een publieke dialoog aan te gaan

Op 8 april 2014 liet de ANT in een schriftelijke reactie weten teleurgesteld te zijn in dit antwoord van de NZa. De ANT had gehoopt een uitnodiging te krijgen om de dialoog aan te gaan. Ook liet de ANT weten dat de NZa met de verwijzing naar het onderzoek van MSNP en VvAA te kort door de bocht ging. Er was wel degelijk een groot verschil in de analyses van beide onderzoeksbureaus.

Verder deed de ANT in deze brief ook een voorstel aan de NZa, te weten:

"De NZa stelt degenen die de marktscans hebben opgesteld beschikbaar voor een open dialoog en discussie met de experts van onderzoeksbureau Milliman. Waarnemers en externe experts zijn wat ons betreft welkom. Ook de rapportage van deze bijeenkomst wordt openbaar gemaakt. Deze discussie moet wat ons betreft uiterlijk 1 mei 2014 hebben plaatsgevonden".

(...)

"Mocht de NZa niet bereid zijn aan deze in onze ogen transparante en democratische werkwijze mee te werken dan lijkt een gang naar de Nationale ombudsman de meest aangewezen weg voorwaarts"

Op 30 april 2014 liet de ANT weten dat de reactie spoedig zou komen maar dat dit niet voor 1 mei 2014 zou lukken.

Op 1 mei 2014 diende de ANT vervolgens een klacht in bij de Nationale ombudsman en bracht daarbij een persbericht uit onder de titel

"Grenzen van fatsoenlijk bestuur zijn overschreden" (zie Achtergrond, onder 4):

"De ANT wacht al bijna een half jaar op een inhoudelijke reactie van de NZa op het rapport van onderzoeksbureau Milliman. Voor zover de NZa betrokken is bij commentaar op het rapport is er wederom sprake van misleidende en onvolledige informatie. De ANT is hierover uitermate verontwaardigd en verwijt de zorgautoriteit onfatsoenlijk bestuur".

Op 9 mei 2014 reageerde de NZa in aanvulling op de brief van 6 februari 2014 op het onderzoek van Milleman. In deze brief gaf de NZa een nadere toelichting en becommentarieerde de door Milliman in het onderzoek gemaakte keuzes. De NZa concludeerde dat op meerdere momenten naar voren was gekomen dat het onderzoeksdoel van de ANT niet gelijk leek te zijn aan die van de NZa. Daarom konden de conclusies naar aanleiding van dit rapport niet door de NZa worden overgenomen.

Wel hoopte de NZa dat deze nieuwe briefwisseling er toe had bijgedragen dat de rol en insteek van de marktscans van de NZa duidelijker is geworden. Mocht er na deze aanvullende toelichting nog behoefte zijn aan een mondelinge bespreking, dan vernam de NZa dit graag.

Op 13 mei 2014 bracht de NZa een persbericht uit onder de titel "Onderzoek ANT onvolledig en niet representatief" (zie Achtergrond, onder 5)

"Het onderzoek van de Associatie Nederlandse Tandartsen (uitgevoerd door onderzoeksbureau Milliman) naar de prijsontwikkeling van tandartsenbehandelingen in 2012 is onvolledig en niet representatief. Dit concludeert de NZa in een aanvullende toelichting op haar eerdere reactie aan de ANT".

ONTWIKKELINGEN NA INDIENEN VAN KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

In de openingsfase van het onderzoek van de Nationale ombudsman leek een dialoog tussen de NZa en de ANT op gang te komen. Daarom heeft de Nationale ombudsman zich in eerste instantie terughoudend opgesteld en gestimuleerd dat partijen met elkaar om tafel gingen. De Nationale ombudsman zag dit tevens als een kans voor beide partijen op verbetering van de onderlinge verhoudingen.

In juli 2014 nodigde de NZa de ANT uit voor een mondeling overleg en daarbij gaf de NZa uitdrukkelijk aan dat ook de externe experts van onderzoeksbureau Milliman aan een gesprek konden deelnemen. Nadat er afspraken waren gemaakt over de randvoorwaarden voor een gesprek tussen de NZa en de ANT, vonden er eind november 2014 en begin januari 2015 gesprekken plaats in aanwezigheid van door beide partijen ingeschakelde onderzoekers over de rapportages over de gevolgen van vrije tarieven in de mondzorg (de marktscan mondzorg 2012 en de review van onderzoeksbureau Milliman). Tijdens deze bijeenkomsten is technische inhoudelijke informatie uitgewisseld en is duidelijk geworden waar de verschillen van inzicht uit bestonden en waarover zij het wel en niet eens zijn.

Door beide partijen is daarna verslag van de gesprekken gedaan aan de Nationale ombudsman.

Naast een technisch inhoudelijke discussie werd er ook over de onderlinge communicatie gesproken.

Onder meer is daarin door de NZa aangegeven dat het niet de bedoeling was geweest van de NZa om de onderzoeken van MSNP/VvAA en dat van onderzoeksbureau Milliman op één hoop te gooien. De NZa gaf aan dat zij de indruk dat beide onderzoeken identiek zijn, graag weg wilde nemen. Het onderzoek dat in opdracht van de ANT was uitgevoerd ging beduidend dieper en had een andere insteek dan het onderzoek van MSNP/VvAA.

Over de verstrekking van gegevens ten behoeve van het onderzoek van onderzoeksbureau Milliman gaf de NZa tijdens de bijeenkomst aan dat het hier gegevens

met een bedrijfsvertrouwelijk karakter betreft en dat de gegevens soms ook persoons-identificerend kunnen zijn. Zorgvuldigheid is daarbij van grootste belang. Partijen, zoals de factoringmaatschappijen, hebben de gegevens verstrekt in de veronderstelling dat ze ook bij de NZa blijven vanwege dit vertrouwelijk karakter. De WOB staat het de NZa niet toe om dergelijke gegevens dan toch met derden te delen, alleen als het gaat om meer geaggregeerde gegevens.

Verder gaf de NZa als leerpunt aan dat de communicatie naar aanleiding van rapporten en onderzoeken zorgvuldiger had kunnen verlopen. De NZa liet weten dat ze bij de volgende marktscan over de mondzorg (orthodontie) onder meer de ANT zal uitnodigen om vóóraf in gesprek te gaan over de duiding van de resultaten.

Uit het verslag van de NZa blijkt verder dat de gesprekken een goede aanvulling waren geweest op de eerdere briefwisselingen, om bepaalde onderwerpen diepgaander te bespreken maar ook om misverstanden weg te nemen.

De ANT gaf aan dat de sector nog veel last heeft van de marktscan van de NZa uit 2012. Het wordt de sector nog steeds nagedragen. De ANT gaf aan dat de sector van dit imago af wil. Terugblikkend vond de ANT het niet juist dat de NZa in juni 2012 deze scan had uitgebracht.

De NZa merkte op dat zij begrip had voor het streven van de ANT maar constateerde tegelijkertijd dat de NZa verschillende malen duidelijk had gemaakt dat zij niet achter deze voorgestelde conclusie kon staan. Dit was uitvoerig naar voren gekomen in de brieven en nu ook in beide gesprekken. De NZa had waardering voor de (helderheid in de) review maar van haar kon niet gevergd worden dat zij deze conclusie overnam terwijl zij beargumenteerd had waarom zij het er niet mee eens was. Voor wat betreft het proces merkte de NZa op dat zij de ANT zal uitnodigen om te spreken over de communicatie en duiding bij de eerstvolgende marktscan mondzorg vóóordat deze gepubliceerd wordt.

De ANT gaf tot slot aan dat zij de uitvoerige en inhoudelijke discussie gewaardeerd had en gemerkt had dat de NZa een andere koers daarin vaart. Wat de ANT het meest 'dwars' blijft zitten is het feit dat de NZa in juni 2012 een marktscan had uitgebracht terwijl er naar de mening van de ANT nog te veel onzekerheid in de uitkomsten zat. Daar deden de nieuwe onderzoeken – ook de marktscan uit december 2012 – niet aan af. De ANT gaf aan zich te beraden op de vraag of en welk gevolg daaraan in haar ogen gegeven moest worden.

NADERE STANDPUNTEN NZA EN ANT

PERSBERICHT VAN 2 DECEMBER 2013

De NZa bracht op 2 december 2013 het persbericht "Veel aanbieders van mondzorg niet open over kosten en opbrengsten" uit. De NZa geeft aan dat dit persbericht uitsluitend

bedoeld was als een uitleg aan de consument over de oorzaak van de vertraging in het kostenonderzoek ten behoeve van nieuwe tarieven in de mondzorg. Voor het kostenonderzoek was het noodzakelijk dat zorgaanbieders gegevens zouden aanleveren en veel aanbieders leverden hun gegevens niet of te laat. De NZa stelt er juist bewust voor te hebben gekozen om niet via persberichten te reageren op de uitkomst van het Milliman rapport.

De ANT acht het niet geloofwaardig dat het persbericht van 2 december 2013, wat veel kwaad bloed zou hebben gezet in de mondzorgsector, geen enkel verband zou hebben gehad met het onderzoek van Milliman. Het had voor de hand gelegen dit op de website van de NZa onder publicaties te plaatsen. Bovendien verscheen twee dagen later op 5 december alsnog een kort zakelijk en evenwichtig persbericht van de NZa onder de titel "Tarieven mondzorg 2014 bekend". Dit bericht zou volgens de ANT volstaan hebben voor het grote publiek.

DE KLANKBORDGROEP

De ANT had in september 2013 het overleg in de klankbordgroep van de NZa beëindigd. Deze klankbordgroep was ingesteld in verband met het kostenonderzoek, om te waarborgen dat er draagvlak was voor dit onderzoek en dat de NZa alle relevante input zou meenemen. De NZa brengt naar voren dat de ANT plotseling en via een media actie het overleg zou hebben beëindigd.

De ANT reageert hierop dat hiermee gesuggereerd wordt dat de ANT escalerend te werk was gegaan. De ANT is een van de meest actieve partijen geweest in de klankbordbijeenkomsten. De ANT was het echter niet eens met de aanpak en uitgangspunten van het kostenonderzoek en is daarom om principiële redenen voor de duur van het onderzoek uit de klankbordgroep gestapt. Deze stap is volgens de ANT toegelicht in een brief aan de NZa waarin ook werd aangegeven dat de ANT voor overleg beschikbaar zou blijven, mits buiten de klankbordgroep.

FOCUS ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN EN HOORZITTING

Bij het onderzoek naar de klacht stond de vraag centraal of de NZa transparant had gehandeld rond deze kwestie. Daarbij wordt geen uitspraak gedaan over de inhoudelijke en technische details en conclusies van onderzoeken van zowel de ANT als de NZa.

Nadat de gesprekken tussen de NZa en de ANT en de betrokken onderzoekers hadden plaats gevonden en zij verslag hiervan hadden gedaan aan de Nationale ombudsman, vond er op 5 februari 2015 een hoorzitting plaats op het bureau van de Nationale ombudsman met vertegenwoordigers van de NZa en de ANT.

HOORZITTING

Tijdens de hoorzitting kwamen verschillende aspecten van behoorlijke omgang met de burger aan de orde, onder meer het vereiste van transparantie, de-escalatie, het vereiste van professionaliteit en het vereiste van informatieverstrekking.

Allereerst is stilgestaan bij de overleggen die hebben plaatsgevonden tussen de NZa en de ANT en onderzoekers van onderzoeksbureau Milliman waarbij inhoudelijk en technisch gesproken is over de marktscans mondzorg 2012 van de NZa en de review van onderzoeksbureau Milliman. Geconstateerd is dat op dit punt inmiddels veel is uitgewisseld en de Nationale ombudsman daar vanuit zijn rol niets aan toe te voegen heeft.

Aan de orde kwamen een aantal punten waar verschil van inzicht over bleef bestaan, zoals de rol en het inschakelen van Vektis (landelijk informatiecentrum van de zorgverzekeraars) bij de marktscan, de inhoud van de beleidsbrief van 21 juni 2012, de behoefte van de ANT om inzage te krijgen in de gebruikte broncodes door de NZa en over recente ontwikkelingen over 'participatie' van veldpartijen en over de taak van de NZa.

Tevens werd over de toekomst gesproken: hoe verder?

Tijdens de hoorzitting is de afspraak gemaakt dat de NZa de onderzoekers van het onderzoeksbureau Milliman zal uitnodigen om een toelichting te geven op de gebruikte broncodes.

Het verslag van de hoorzitting is als bijlage opgenomen bij dit rapport, (zie Achtergrond onder 7.)

BESCHOUWING NATIONALE OMBUDSMAN IN HET LICHT VAN BEHOORLIJKHEIDSVEREISTEN

In de zomer van 2012 is commotie ontstaan nadat duidelijk werd dat het experiment rond de vrije tarieven in de mondzorg al na een jaar zou worden beëindigd, terwijl dit experiment bedoeld was voor een periode van drie jaar. Aan dit besluit lag de NZa marktscan van juni 2012 ten grondslag, waarin werd geconcludeerd dat er sprake was van een aanzienlijke prijsstijging van tandartskosten.

Er is vanuit de verschillende brancheorganisaties van mondzorgaanbieders op deze ontwikkeling gereageerd. Zo zijn er rechterlijke procedures gevoerd met de bedoeling om de stopzetting van het experiment ongedaan te maken. Voor een deel is de Associatie Nederlandse Tandartsen, de ANT, samen opgetrokken met andere organisaties van mondzorgaanbieders. Na eerder onderzoek naar de uitkomsten van andere partijen, heeft de ANT ook zelf het initiatief tot een onafhankelijk onderzoek genomen.

De ANT twijfelde aan de resultaten van de marktscan van de NZa en besloot, om een onderzoek door een bekend onderzoeksbureau Milliman uit te laten voeren naar ontwikkelingen van de prijzen in de mondzorg. Dit leidde eind november 2013 tot de uitkomst van de review impact vrije tarieven in de mondzorg 2012. De conclusie van dit onderzoek was zeer kritisch over de kwaliteit van de marktscan van de NZa en weersprak dat vastgesteld kon worden dat er sprake zou zijn geweest van een aanzienlijke

prijsstijging als gevolg van de vrije tarieven. De ANT zocht vanaf de start van dit onderzoek door onderzoeksbureau Milliman contact met de NZa. De ANT verwachtte daarbij een open houding en medewerking om gegevens te verstrekken die nodig waren voor het onderzoek van het onderzoeksbureau Milliman. Na uitkomst van het rapport verwachtte de ANT een inhoudelijke reactie van de NZa, mogelijk gevolgd door een publiek debat. Omdat de NZa volgens de ANT niet aan deze verwachtingen voldeed, groeide de onvrede bij de ANT.

Inmiddels waren de verhoudingen verslechterd doordat er over en weer persberichten waren uitgegaan; het persbericht van de NZa "Veel mondzorgaanbieders niet open over kosten en opbrengsten" (2/12/2013) en het persbericht van de ANT "Van prijsopdrijving door tandartsen blijkt uit onderzoek geen sprake" (3/12/2013) waarin onder meer wordt geconcludeerd de tandartsen ten onrechte in het beklagdenbankje worden gezet. De uitkomst van dit rapport en het bericht van de ANT hadden geleid tot Kamervragen aan de minister van VWS, die eind januari 2014 werden beantwoord (zie Achtergrond, onder 6.)

Uiteindelijk besloot de ANT zich op 1 mei 2014 tot de Nationale ombudsman te wenden. Ook deze stap maakte de ANT via een persbericht bekend onder de kop "grenzen van fatsoenlijk bestuur zijn overschreden". Twee weken later reageerde de NZa met het bericht "Onderzoek ANT onvolledig en niet representatief".

Voldoende transparant?

In dit onderzoek ligt allereerst de focus op de vraag of de NZa zich voldoende transparant heeft opgesteld jegens de ANT rond de discussie over de rapportages over de effecten van vrije tarieven in de mondzorg; de ANT geeft aan dat het er daarbij om gaat dat het handelen van de NZa toetsbaar is.

Wat is transparant?

Bij het vereiste van transparantie denkt de Nationale ombudsman aan open en voorspelbaar overheidsoptreden; de overheid dient er voor te zorgen dat het duidelijk is waarom zij bepaalde dingen doet.

In dit kader zal aan de orde komen wat er op het vlak van communicatie van de NZa verwacht mag worden, richting een brancheorganisatie als de ANT, één van de belangrijke professionele contacten van de NZa in het veld van de mondzorg.

Voordat de marktscan van juni 2012 uitkwam waren er momenten waarop de NZa brancheorganisaties betrok bij het onderzoek. De NZa kan adviescommissies instellen. Ook de ANT is lid van een adviescommissie en kan via die weg input leveren voor besluitvorming. Er was bovendien vanaf najaar 2011 een maandelijks overleg mondzorg ingesteld, waarin met alle betrokken partijen, waaronder de ANT, overleg werd gevoerd en allerlei kwesties rond het experiment vrije prijzen werden besproken.

Vervolgens was er een consultatieronde vooraf gegaan aan het uitkomen van de marktscan. Daarbij ontving de NZa geen reactie van de ANT. Overigens merkt de ANT

hierover op dat zij op een zeker moment niet betrokken was bij de consultatie. Bij het uitkomen van een tweede marktscan in december 2012 ontving de NZa een korte reactie van de ANT. De ANT merkt daarover op dat consultatie op dat moment geen zin had omdat het niet mogelijk was om zonder uitvoerige analyse een oordeel over de betrouwbaarheid te geven.

Deze kwestie, of de ANT om wat voor redenen dan ook wel of niet gebruik maakte van de mogelijkheid van inspraak tijdens de consultatiefase, lijkt van invloed op de latere fase; de fase dat de ANT een eigen koers koos door onderzoek te laten doen om de resultaten van de marktscan te controleren en daarbij op haar beurt medewerking van de NZa verwachtte.

Nadat de ANT het onderzoeksbureau Milliman had ingeschakeld, nam zij in de zomer 2013 zelf het initiatief tot contact met de NZa. Dit kwam voor de NZa waarschijnlijk als mosterd na de maaltijd. Er waren andere partijen die vanaf het begin van 2012 al onderzoek op dit terrein hadden gedaan, voor én na het uitkomen van de marktscan. De NZa had naar aanleiding van het rapport van onderzoeksbureau MSNP een interne review gedaan. Bovendien was de NZa op dat moment bezig met een groot kostenonderzoek naar de mondzorgtarieven.

Het verzoek van de ANT aan de NZa om samen onderzoek te doen, strandde. Wat er daarover tijdens het overleg tussen de NZa en de ANT is besproken is onduidelijk; de NZa stelt dat zij mondeling heeft aangegeven dat samen onderzoek doen niet paste bij de onafhankelijke positie van de NZa, terwijl de ANT het heeft ervaren als een "botte weigering" en ontkende dat de NZa deze uitleg had gegeven.

De Nationale ombudsman ziet dat de NZa ervoor gekozen heeft zich afzijdig te houden van het onderzoek van Milliman. Dit is een keuze geweest en dit beschouwt de Nationale ombudsman als een gegeven. Wel is het van belang om hier open over te zijn en desgewenst uitleg te geven over deze keuze. Of dit nu wel of niet gebeurd is; daarover verschillen partijen van mening zodat dit onduidelijk blijft.

weigering gegevensverstrekking voor review.

Om het onderzoek door onderzoeksbureau Milliman te kunnen laten uitvoeren was de ANT afhankelijk van gegevensverstrekking door de NZa. Het wekte wrevel bij de ANT dat het tien weken duurde voordat gegevens werden verstrekt. De NZa wees erop dat het om gegevens gaat met een bedrijfsvertrouwelijk karakter en dat de gegevens soms persoons-identificerend kunnen zijn. De gegevens zijn bovendien verstrekt in de veronderstelling dat ze ook bij de NZa blijven vanwege het vertrouwelijke karakter.

De Nationale ombudsman erkent dat de NZa een zorgvuldige afweging dient te maken bij het verstrekken van gegevens die aan haar als toezichthouder verstrekt zijn. Daarbij blijft het van belang om verzoeken om informatie tijdig te behandelen. Was het mogelijk geweest een deel van de gegevens wel direct te verschaffen? Het onderzoek van Milliman had dan wellicht eerder kunnen worden opgestart. Heeft er overleg over deze optie plaats gevonden?

Al met al kwam constructief overleg tussen de NZa en de ANT aan de start van en tijdens het onderzoek van Milliman niet van de grond; de NZa hield als het ware de deur voor de ANT dicht.

communicatie

Op het moment dat het onderzoek door Milliman was afgerond, de resultaten bleken af te wijken van de marktscan van de NZa, en het onderzoek aan de NZa was toegezonden met het aanbod om een dialoog aan te gaan, reageerde de NZa in eerste instantie niet. Daardoor leek de NZa het onderzoek te willen negeren. Twee maanden later reageerde de NZa na een rappel van de ANT, maar volstond daarbij met een verwijzing naar een eerdere reactie op een eerder onderzoek van andere partijen. Nadat de ANT had verzocht om een uitgebreidere reactie en had gedreigd met een klacht bij de Nationale ombudsman bij uitblijven van die reactie, volgde een inhoudelijke reactie op 9 mei 2014. Inmiddels had de ANT zich al tot de ombudsman gewend.

De Nationale ombudsman ziet hier het gemis aan communicatie. Van de NZa had verwacht mogen worden direct na ontvangst van de marktscan te reageren met een ontvangstbevestiging met vermelding op welke termijn een inhoudelijke reactie zou volgen of een uitnodiging voor een verkennend gesprek. Gezien de ingewikkelde en specialistische materie is te begrijpen dat de NZa tijd nodig heeft om een inhoudelijke reactie op te kunnen stellen. Echter door pas twee maanden met een eerste reactie te komen, bestaat het risico dat de andere partij zich niet serieus genomen voelt.

Ontliep de NZa de discussie rond de rapportages over de effecten van vrije tarieven?

Door in eerste instantie niet te reageren wekte de NZa in elk geval de indruk dat zij niet zou ingaan op het onderzoek van Milliman en de vragen van de ANT. Of de NZa werkelijk van plan was om niet inhoudelijk te reageren en hun reactie van 9 mei 2013 vooral voortkwam onder druk van de ANT, kan niet worden vastgesteld.

Wat kennelijk meespeelde was dat de ANT tijdens de periode van consultatie van de marktscan(s) niet inhoudelijk had gereageerd en zich later terug trok uit de klankbordgroep voor het kostenonderzoek. Hoewel dit ongetwijfeld zijn weerslag heeft gehad op de onderlinge verhoudingen mag dit er niet toe leiden dat de NZa zich niet meer openstelt voor kritisch en gefundeerd commentaar vanuit de brancheorganisatie op hun eigen rapportages.

Voorkomen escalatie?

Het onderwerp vrije tarieven in de mondzorg lag al vanaf het begin politiek gevoelig met grote en tegenstrijdige belangen waardoor gemakkelijk conflicten konden ontstaan. Na het uitkomen van de marktscan en het besluit tot stopzetting van het experiment vrije tarieven in de mondzorg stonden de verhouding tussen de NZa en de branchepartijen op scherp. Hoewel de Tweede Kamer de knoop had doorgehakt om het experiment vervroegd stop te zetten, lag ook de NZa onder vuur. De NZa en de ANT hebben rond de uitkomst van het rapport van Milliman een aantal persberichten uitgebracht waarbij de toon van de berichten weinig neutraal was. De NZa gaf overigens aan dat het eerste persbericht niets van doen had met het uitkomen van het Milliman rapport; dit bericht was ingegeven door de vragen van de consument over de tarieven voor 2014.

Hoe dan ook: nu de teneur van het bericht negatief was en omdat het werd uitgebracht daags voordat de rapportage van Milliman uitkwam, was het voorspelbaar dat het hiermee in verband zou worden gebracht en heeft dit de verhouding met de ANT geen goed gedaan. Daar staat tegenover dat de NZa er vervolgens voor heeft gekozen om niet via de pers op het bericht van de ANT van 3 december 2013 te reageren.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid in haar contacten escalatie probeert te voorkomen of te beperken.

In dit kader ziet de ombudsman dat de persberichten van de Nza én de ANT als olie op het vuur hebben gewerkt. In sommige gevallen kan het misschien nodig zijn om te escaleren; in dit geval ziet de ombudsman geen winst. De verhoudingen zijn dermate verstoord geraakt dat de aandacht er steeds meer naar uitging om elkaar te bestrijden. Dit stond er gedurende maanden aan in de weg om met elkaar te discussiëren over zaken waar het zowel de Nza als de ANT werkelijk om te doen is. En uiteindelijk is dit ook niet in het belang van de consument.

Van beide partijen, maar in elk geval van een overheidsinstantie als de NZa, had verwacht kunnen worden dat zij hadden getracht escalatie te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken. De Nationale ombudsman ziet het dan ook als een positieve ontwikkeling dat tijdens de hoorzitting bleek dat er inmiddels afspraken zijn gemaakt dat persberichten aan elkaar worden voorgelegd alvorens deze naar buiten worden gebracht.

beweging naar meer openheid, transparantie

De Nationale ombudsman ziet dat de NZa gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman, een beweging heeft gemaakt naar meer openheid jegens de ANT en zich anders heeft opgesteld dan voorheen.

De bijeenkomsten waarbij de onderzoekers van de NZa en die van onderzoeksbureau Milliman in aanwezigheid van de ANT met elkaar in gesprek zijn gegaan, ziet de Nationale ombudsman als een belangrijke stap in deze ontwikkeling. Daarnaast is uit de hoorzitting een afspraak voortgekomen waarbij de NZa de onderzoekers van onderzoeksbureau Milliman in de gelegenheid stelt om meer inzicht te verkrijgen in de marktscan door de zogenaamde broncodes in te zien. Met de gesprekken over de marktscan en de review is een dialoog op gang gekomen. Daarmee is in zekere zin aan de klacht tegemoet gekomen.

Deze stappen naar meer openheid leiden er echter niet toe dat aan het bezwaar van de ANT, namelijk dat er een marktscan is uitgebracht terwijl er volgens hen nog teveel onzekerheid over de uitkomst ervan bestond, wordt tegemoet gekomen.

Los van het onderwerp "vrije tarieven in de mondzorg" kwam in dit onderzoek ook aan de orde hoe de NZa de ANT en andere brancheorganisaties of veldpartijen betreft bij haar handelen en bij de totstandkoming van en de uitvoering van beleid.

Daarbij stelde de NZa de ontwikkelingen met betrekking tot het bespreken van de (inhoud van de) beleidsbrief orthodontie met de betrokken veldpartijen aan de orde. Dit juicht de Nationale ombudsman toe. Dit zijn signalen dat de NZa zich wil ontwikkelen naar een organisatie die meer oog heeft voor inspraak en participatie.

TOT SLOT

Uit dit onderzoek van de Nationale ombudsman is vooral naar voren gekomen dat overlegvormen tussen een toezichthouder en brancheorganisaties nog zo goed geregeld kunnen zijn, maar dat dit niet garandeert dat het systeem van overleg en consultatie altijd werkt en bijdraagt aan een goede besluitvorming. Bij de discussie rond de vrije tarieven in de mondzorg was er sprake van een grote politieke en maatschappelijke gevoeligheid en waren de onderlinge relaties zo verhard dat de ANT en de NZa niet meer werkelijk in gesprek met elkaar waren. Voorwaarde voor een goed gesprek is dat je open staat voor de ander en bereid bent je in de positie van de ander te verplaatsen.

Tijdens dit onderzoek zijn partijen eerst samen en daarna tijdens de hoorzitting bij de Nationale ombudsman met elkaar in gesprek geraakt. Deze ontwikkeling biedt uitzicht op een toekomst waarin overleg tussen hen weer van betekenis zal kunnen zijn voor goede besluitvorming.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

ACHTERGROND/BIJLAGEN

1. Marktscan Mondzorg-juni, weergave van de markt tot en met maart 2012 van de NZa, BIJLAGE 1. pagina 73:

"Ondanks dat niet alle verzekeraars hun gegevens hebben aangeleverd, biedt het aantal aanleverende verzekeraars naar mening van de NZa wel een representatief beeld van in rekening gebrachte tarieven in de mondzorg. De NZa acht het echter mogelijk dat de volgende punten de representativiteit verstoren:

- Vanwege de introductie van de nieuwe prestatiecodes per 1 januari 2012 was maar een beperkt deel van de zorgverzekeraars in staat om voor 16 april gegevens aan te leveren over het eerste kwartaal 2012.
- Ook voor de laatste maanden van 2011 moet rekening worden gehouden met een lagere dekking omdat de zorgverzekeraars die geen data over het eerste kwartaal 2012 hebben aangeleverd, ook geen data hebben aangeleverd over declaraties voor zorg die in 2011 is geleverd maar in het eerste kwartaal 2012 is verwerkt door de verzekeraar.
- Omdat over 2012 slechts data is aangeleverd die in het eerste kwartaal is verwerkt is het mogelijk dat er onbedoeld selectie optreedt. Elektronisch gedeclareerde kosten worden over het algemeen sneller verwerkt dan papieren declaraties. Het is waarschijnlijk dat elektronisch declareren vooral plaatsvindt wanneer er sprake is van gecontracteerde zorg. Het is dus waarschijnlijk dat in de gebruikte data een onevenredig groot aandeel gecontracteerde zorg zit. Omdat de prijzen van gecontracteerde zorg anders (vermoedelijk lager) kunnen zijn dan van niet-gecontracteerde zorg, kunnen de resultaten leiden tot een onderschatting van de door zorgaanbieders gehanteerde prijzen.
- De dataset bevat gegevens over bij de zorgverzekeraars ingediende declaraties. Zowel Vektis als de NZa heeft geen zicht op niet-verzekerde declaraties, omdat deze niet (altijd) bij verzekeraars terecht komen. Er kunnen daarom (ook) geen uitspraken worden gedaan over de totale uitgaven in de mondzorg op basis van deze dataset.
- Voor de bepaling van de verdeling van bijcodes per hoofdcode gelden een aantal beperkingen en zijn een aantal aannames gedaan;
- Dit onderzoek is het eerste onderzoek waarbij Vektis gebruik heeft gemaakt van declaratiegegevens mondzorg. Als onderdeel van dit onderzoek zijn kwaliteitscontroles uitgevoerd maar er moet rekening mee worden gehouden dat vanwege het prille karakter van dit onderzoek bij Vektis nog niet de ervaring en bekendheid met de data aanwezig is die aanwezig is voor andere databronnen van Vektis."

2. Persbericht NZa, 2 december 2013

"Veel aanbieders van mondzorg niet open over kosten en opbrengsten

Veel mondzorgaanbieders, zoals tandartsen en orthodontisten, zijn niet open over de kosten en opbrengsten van hun praktijk. Enkele honderden mondzorgpraktijken zijn

hiervoor op de vingers getikt. Bij 65 mondzorgpraktijken nam de NZa strengere maatregelen. Acht van hen moeten nu een last onder dwangsom betalen, variërend van een paar duizend tot twintigduizend euro.

Aanbieders van mondzorg zoals tandartsen, orthodontisten en mondhygiënist, zijn verplicht openheid van zaken te geven voor het kostenonderzoek dat onderzoeksbureau Deloitte uitvoert in opdracht van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De NZa gebruikt de resultaten van dit kostenonderzoek om de tarieven te berekenen in de mondzorg.

Bij enkele honderden mondzorgpraktijken uit de steekproef van negenhonderd in totaal, waren de antwoorden over de kosten en opbrengsten van hun praktijk onvolledig. De meeste daarvan leverden de gegevens desgevraagd alsnog aan. Acht mondzorgaanbieders bleven ondanks herhaalde verzoeken weigeren om openheid van zaken te geven. Zij kregen een last onder dwangsom opgelegd die kan oplopen tot twintigduizend euro en moeten alsnog de gegevens aanleveren.

Daarnaast leverde een groot aantal mondzorgpraktijken uit de steekproef (deels) onjuiste of onrealistische gegevens aan. Deze praktijken krijgen het verzoek om de gegevens toe te lichten of alsnog de juiste gegevens aan te leveren. Mocht blijken dat praktijken hieraan niet willen meewerken, dan kunnen ook zij strengere maatregelen van de NZa verwachten.

De NZa betreurt deze gang van zaken. Het onderzoek naar de mondzorgtarieven zal nu meer geld gaan kosten, omdat het onderzoeksbureau veel tijd kwijt is om alsnog de correcte gegevens te achterhalen. Patiënten hebben bovendien recht op correcte tarieven in de mondzorg. Als praktijken niet open zijn over hun kosten en opbrengsten, lopen patiënten het risico dat zij langere tijd verkeerde tarieven moeten betalen."

3. Persbericht ANT, 3 december 2013

Van prijsopdrijving door tandartsen blijkt uit onderzoek geen sprake

Experiment vrije tandartstarieven gestopt op basis van ondeugdelijke marktscans: NZa moet pas op de plaats maken

De rapportages van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) over het experiment met vrije tandartstarieven waren ondeugdelijk en misleidend. Dat is gebleken uit onafhankelijk onderzoek door het gerenommeerde onderzoeksbureau Milliman in opdracht van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT). Het besluit om in 2012 het experiment met de vrije tarieven vroegtijdig te stoppen vanwege bewuste prijsopdrijving door tandartsen was dan ook voorbarig en onterecht. Berekeningen tonen glashelder aan dat tandartsen in 2012 slechts een inflatiecorrectie hebben doorgevoerd. Prijsstijgingen door tandartsen van meer dan 10 procent, zoals gecommuniceerd in de marktscans van de NZa, blijken niet alleen onjuist, maar bovendien gebaseerd op methodologische tekortkomingen. Uit het onderzoek komt naar voren dat de prijsstijgingen vooral zijn veroorzaakt door factoren die niet het gevolg zijn van de invoering van de vrije prijsvorming, maar van

systeemwijzigingen door de NZa zelf. “De NZa en de politiek wilden veel te snel resultaten en hebben zich laten leiden door een tunnelvisie met alle kwalijke gevolgen van dien”, stelt ANT-voorzitter Jan Willem Vaartjes.

Met gegevens verkregen op basis van de Wet openbaarheid van bestuur (WOB) heeft ANT aan Milliman opdracht gegeven om de marktscans van de NZa onder de loep te nemen. Milliman is wereldwijd één van de grootste onafhankelijke consultancybureaus op het gebied van actuair onderzoek, onder andere in de zorg. Aanleiding voor het onderzoek was het besluit van de minister van VWS om op basis van de marktscans vroegtijdig de stekker uit het experiment met de vrije prijzen te trekken. De NZa beschuldigde de tandartsen van bewuste prijsopdrijving met gemiddeld 10,7 procent. Milliman heeft de methodologische tekortkomingen van de marktscans blootgelegd en de gevolgen objectief gekwantificeerd. De bevindingen van Milliman roepen belangrijke vragen op over de werkwijze van de NZa. Ze laten zien dat er grond voor gereede twijfel is aan de onderbouwing van beslissingen die op basis van de marktscans zijn genomen. Opzienbarend omdat de NZa tot nu toe elke vorm van kritiek van tafel veegde en de schuld eenzijdig bij de tandartsen bleef leggen. De beroepsgroep heeft daardoor – ten onrechte – grote reputatieschade opgelopen.

Conclusies Milliman

Uit het Milliman-rapport blijkt dat tandartsen in 2012 slechts een inflatiecorrectie van bijna 3 procent hebben doorgevoerd bij het vaststellen van de vrije tarieven, lager dan de door de NZa voorgenomen indexatie dat jaar. De rest van de vermeende prijsstijging is vrijwel geheel terug te voeren op maatregelen door de NZa zelf. Belangrijke oorzaak is de introductie van een nieuw prestatiesysteem door de NZa. De behandelingen werden opnieuw ingedeeld, waarbij 480 declaratiecodes zijn teruggebracht tot 180 geclusterde codes. Maximaal 3 procent prijsstijging kan worden toegerekend aan deze overgang naar nieuwe prestatiecodes, waarvoor de NZa verzuimd heeft een conversietabel en referentietarieven beschikbaar te maken voor tandartsen. Ook is de NZa niet in staat gebleken om op correcte wijze de referentietarieven 2011 te berekenen. Conclusie is dan ook dat van prijsopdrijving door tandartsen geen sprake is geweest.

NZa moet pas op de plaats maken

“Tandartsen zijn volkomen onterecht in het beklagenbankje gezet”, reageert Jan Willem Vaartjes. “De conclusie is dat de NZa is bezwaken onder de complexiteit van de regels voor de mondzorg waar de NZa zelf verantwoordelijk voor is. Door de afwezigheid van referentieprijzen zijn veel tandartsen op het verkeerde been gezet en hebben – naar eer en geweten – getracht prijzen te berekenen bij deze nieuwe codes. De NZa heeft gefaald als marktmeester door pas medio 2012 referentieprijzen vast te stellen en deze met terugwerkende kracht toe te passen, zonder enig overleg met de sector. De NZa had hier zorgvuldiger naar moeten kijken en daarom de conclusies op basis van de Marktscan

2012 onder voorbehoud moeten trekken. De NZa is veel te stellig geweest en heeft daardoor een onjuist beeld van de sector neergezet. Er zijn verregaande conclusies getrokken uit een kort onderzoek naar een zeer complex vraagstuk.”

Wortelkanaalbehandeling

Het stoort de ANT dat de NZa in haar onderzoeken heeft nagelaten om te onderzoeken of te vermelden wat de relatie was tussen de vergelijkbaarheid en complexiteit van de behandelingen en de gemeten prijsstijging in 2012 ten opzichte van 2011. De kritiek op de werkwijze en bevindingen van de NZa is goed te illustreren aan de hand van een wortelkanaalbehandeling. In plaats van de door de NZa bekend gemaakte prijsstijging tussen de 30 en 40 procent is de prijs in werkelijkheid gestegen met nog geen 1,5 procent, zo blijkt uit berekeningen van Milliman. Vaartjes: “We zijn geschokt. Als de NZa diverse zaken in de vergelijking niet meeneemt, dan klopt er weinig van de uitkomst van het onderzoek. Dit is niet te aanvaarden gezien de grote gevolgen die het rapport heeft gehad voor de mondzorg. We overwegen met dit rapport van Milliman in de hand maatregelen te treffen tegen de NZa. We hopen echter dat de NZa het niet zover zal laten komen en het rapport van Milliman serieus neemt. Juist in 2014 is het belangrijk dat wij open en constructief met de NZa in dialoog kunnen gaan en dat we collectief kunnen werken aan een aantal belangrijke dossiers. Ik zou heel teleurgesteld zijn als we niet samen deze extra mijl zouden kunnen optrekken, bijvoorbeeld in het kader van het nog lopende kostenonderzoek in de mondzorg, waarbij de Zorgautoriteit zich opnieuw dreigt te verslikken in de complexiteit van de sector.”

Voordelen consument vrije tarieven

Omdat is gebleken dat de prijzen veel minder zijn gestegen dan door de NZa in 2012 is gecommuniceerd, is de ANT voorstander om opnieuw te kijken of het mogelijk is – al dan niet op kleinere schaal – te experimenteren met bandbreedtes in de tarieven. In de korte tijd dat het experiment heeft geduurd hebben de vrije tarieven een aantal positieve bemoedigende ontwikkelingen laten zien op het gebied van variatie in service en kwaliteit voor de consument, zoals bijvoorbeeld ruimere openingstijden en garantie. Tevens hebben de tandartsen hard gewerkt aan het transparant maken van de prijzen en de kwaliteit van de zorg die zij leveren (prijs- en praktijkinformatie via de praktijkwebsite, service-informatie via KiesBeter.nl). Vaartjes: “Het idee van het experiment met meer vrijheid ten aanzien van de tarieven is dat de consument iets te kiezen heeft en dat heeft de minister nadrukkelijk als uitgangspunt voor een succesvol experiment geformuleerd.”

4. Persbericht ANT, 1 mei 2014

"ANT stapt naar Nationale ombudsman met klacht over NZa

“Grenzen van fatsoenlijk bestuur zijn overschreden”

De Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) stapt vandaag naar de Nationale ombudsman met een klacht over de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). De ANT wacht al bijna een half jaar op een inhoudelijke reactie van de NZa op het rapport Milliman over de Marktscans in de mondzorg. Dit gerenommeerde onderzoeksbureau heeft uitvoerig aangetoond dat de Marktscans mondzorg van de NZa ondeugdelijk en onbetrouwbaar zijn. Het rapport is in december aangeboden en wordt sindsdien systematisch genegeerd door de NZa. En voor zover de NZa betrokken is bij commentaar op het rapport is er wederom sprake van misleidende en onvolledige informatie. De ANT is hierover

uitermate verontwaardigd en verwijt de zorgautoriteit onfatsoenlijk bestuur. Volgens de tandartsenorganisatie heeft de NZa zich met gebrekkige onderzoeksmethoden bewust schuldig gemaakt aan misleiding van politiek en beleidsmakers. De ANT heeft dit meerdere malen aangekaart bij de NZa en aangedrongen op een transparante dialoog. Ook is meerdere malen verzocht om een werkelijk inhoudelijke reactie op de aangedragen feiten. Jan Willem Vaartjes, voorzitter van de ANT: "Wij hebben helaas alle vertrouwen in de objectiviteit en werkwijze van de NZa verloren. De afgelopen weken is het licht geworpen op de mentaliteit en het functioneren van de NZa. Zij heeft toegezegd zich voortaan transparant en toetsbaar te zullen opstellen. Daar hebben we tot op heden nog niets van gemerkt. Daarom verwijten wij de zorgautoriteit onfatsoenlijk bestuur."

De ANT heeft begin april een uitgebreid feitenrelaas van de kwestie gemaakt en hierover een openbare brief gestuurd aan de NZa. Deze brief is tevens gedeeld met de Tweede Kamer met daarin ook het verzoek de Algemene Rekenkamer in te schakelen voor een objectieve analyse van de feiten. In deze brief is voor de derde en laatste maal een beroep gedaan op de NZa om zich verantwoordelijk te tonen als onafhankelijk overheidsorgaan dat gefinancierd wordt uit de publieke middelen en als taak heeft de belangen van de consument te behartigen. Dat verzoek betrof in feite niets meer en niets minder dan de wens om de experts van Milliman en de NZa op korte termijn om de tafel te krijgen. Omdat de NZa (wederom) niet heeft gereageerd op dit expliciete verzoek, stapt de ANT nu naar de Nationale ombudsman met een klacht over de houding van de NZa. Bovendien met een verzoek voor nader onderzoek van de marktscans en daarmee impliciet van alle rapportages van de NZa rond de mondzorg.

Milliman

Het eind vorig jaar gepubliceerde rapport van Milliman toont met name aan dat de door de NZa in 2012 uitgevoerde Marktscans mondzorg niet conform de eisen van de minister zijn uitgevoerd en bovendien vooral ondeugdelijk en onbetrouwbaar zijn. Mede daardoor zijn beleidsmakers en politiek op het verkeerde been gezet en was de besluitvorming om het experiment met de vrije prijzen te stoppen op drijfzand gebaseerd. Vaartjes: "Het feit dat deze marktscans zonder enige kwaliteitscontrole door VWS rechtstreeks naar de Tweede Kamer zijn doorgestuurd is verontrustend."

Minister Schippers van VWS heeft eerder dit jaar Kamervragen over het rapport Milliman beantwoord op basis van informatie die aantoonbaar onvolledig dan wel onjuist is. Vaartjes: "Het is voor te stellen dat de minister geen tijd heeft gehad om het rapport grondig te lezen. Desalniettemin ontslaat dit het ministerie niet van de verplichting om verder te kijken dan alleen het klakkeloos doorzetten van antwoorden van de NZa richting de Tweede Kamer. Daarmee heeft de NZa voor de tweede keer de minister en de politiek misleid. Dat de NZa bang is dat de waarheid boven tafel komt is wel duidelijk. Ze doen er alles aan om deze zaak in de doofpot te krijgen en te houden. Wat de zorgsector moet verontrusten is dat VWS en NZa kennelijk twee handen op één buik zijn."

Kwaliteit en toegankelijkheid mondzorg

De grieven van de ANT zijn gebaseerd op de gevolgen van de werkwijze van de NZa voor de kwaliteit en toegankelijkheid van de mondzorg en de vrije keuze voor consumenten. ANT-voorzitter Jan Willem Vaartjes: "Ons voornaamste bezwaar richt zich op de ongenueanceerde en vaak speculatieve conclusies, die de NZa onder het mom van 'feitelijkheid' aan de publieke opinie verkoopt. Deze conclusies zijn misleidend voor VWS en politiek, waardoor besluiten worden genomen die op termijn grote gevolgen hebben voor de kwaliteit van de mondzorg. Binnenkort moet de NZa naar buiten komen met de resultaten van het kostenonderzoek mondzorg en dan begint het hele circus weer van voren af aan. Tot nu toe hebben we ons uiterst constructief opgesteld maar het geduld raakt op. Ook wij willen nu graag een oplossing horen. Van de minister of van de NZa. En het liefst van beide."

5. Persbericht NZa, 13 mei 2014

"Onderzoek ANT onvolledig en niet representatief

Het onderzoek van de Associatie Nederlandse Tandartsen (uitgevoerd door onderzoeksbureau Milliman) naar de prijsontwikkeling van tandartsbehandelingen in 2012 is onvolledig en niet representatief. Dit concludeert de NZa in een aanvullende toelichting op haar eerdere reactie aan de ANT.

De NZa rapporteerde in twee marktscans over de feitelijke prijsontwikkeling in de mondzorg tijdens het experiment met vrije prijzen in 2012. De stijging van de tarieven van tandartsbehandelingen bedroeg ruim 10%. De ANT komt tot de conclusie dat de stijging beperkter was, maar de keuzes in het onderzoek van de ANT kan de NZa niet volgen. Het onderzoeksbureau liet een groot aantal behandelingen weg en gebruikte een beperkte dataset. Hierdoor is er sprake van een onvolledig en niet representatief beeld van de prijsontwikkeling van tandartsbehandelingen in 2012.

De ANT baseert haar conclusie op basis van 5 behandelingen in plaats van 26 behandelingen en gebruikt bovendien de facturen van 1 factoringmaatschappij. Hierdoor vallen veel voorkomende behandelingen als vullingen en wortelkanaalbehandelingen, maar ook de data van de andere factoringmaatschappijen volledig buiten de analyse. Het resultaat van dit onderzoek geeft dan ook geen antwoord op de vraag die de minister destijds aan de NZa stelde: wat heeft de consument daadwerkelijk in de portemonnee gevoeld?

De ANT concludeert bovendien dat de totale prijsstijging voor alle behandelingen weliswaar hoger was, maar dat dit niet bewust is doorgevoerd door de tandartsen. De vraag of de prijsstijging al dan niet bewust is doorgevoerd, valt buiten de scope van het onderzoek door de NZa. Om een antwoord op die vraag te krijgen is een ander soort (psychologisch) onderzoek nodig, dat overigens ook niet door de ANT of het onderzoeksbureau is uitgevoerd. Het antwoord op die vraag maakt de feitelijke prijsstijging op de facturen niet meer of minder.

Op dit moment voert de NZa een kostenonderzoek uit in de mondzorg om de tarieven te herijken voor het komende jaar"

6. Beantwoording kamervragen door minister Schippers 22 januari 2014

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2013–2014

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1007

Vragen van het lid **Pia Dijkstra** (D66) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht «tandarts maakte behandelingen niet duurder»* (ingezonden 6 december 2013).

Antwoord van Minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 22 januari 2014).

Vraag 1

Wat is uw reactie op het artikel «Tandarts maakte behandelingen niet duurder»?¹

Antwoord 1

Ik heb kennis genomen van de berichtgeving van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) en het onderzoek van onderzoeksbureau Milliman.

Vraag 2

Hoe beoordeelt u de resultaten van onderzoeksbureau Milliman dat tandartsen in 2012 slechts een inflatiecorrectie hebben doorgevoerd tijdens het experiment met vrije tandartstarieven, in plaats van prijsstijgingen van meer dan 10%, zoals aangegeven door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)?

Antwoord 2

De NZa heeft in haar marktscans de prijsverandering tussen 2011 en 2012 onderzocht voor 26 meest voorkomende behandelingen in de mondzorg. Gezien de verandering van prestatielijst tussen deze twee jaren was het nodig om prestaties van 2011 te converteren naar die van 2012. De NZa heeft daarbij gekeken naar wat er in 2011 daadwerkelijk gedeclareerd is door mondzorgaanbieders. De NZa is transparant geweest over deze conversiemethode alsook over de daarbij geldende beperkingen en het effect van deze beperkingen. Daarnaast heeft zij brancheorganisaties de gelegenheid gegeven om alternatieven aan te dragen.

Onderzoeksbureau Milliman heeft op verzoek van de ANT een review uitgevoerd op de NZa-marktscan. De ANT en Milliman zelf geven aan dat het verschil in uitkomsten van de NZa-marktscans en het jongste onderzoek van Milliman voornamelijk veroorzaakt wordt door het feit dat de NZa de

¹ «Tandarts maakte behandelingen niet duurder», Algemeen Nederlands Persbureau, 3 december 2013

prijsverandering bij méér prestaties heeft onderzocht. Milliman heeft van de 26 door de NZa gebruikte prestaties slechts 5 meegenomen in de analyse. Het kwantitatieve deel van het onderzoek van Milliman is daarnaast gebaseerd op een dataset van slechts één factoringmaatschappij, terwijl de NZa de gegevens gebruikt heeft van alle factoringmaatschappijen én van de verzekeraars. Dit verschil in methodische aanpak heeft geleid tot een afwijkende bevindingen door het bureau Milliman.

Vraag 3

Bent u van mening dat naar aanleiding van de bevindingen van onderzoeksbureau Milliman de NZa de marktscans inzake de vrije tandartstarieven moet herzien, en haar onderzoeksmethoden moet evalueren?

Antwoord 3

Op basis van de toelichtingen op de gebruikte methoden door Milliman en de NZa heb ik geen aanleiding te twijfelen aan de uitkomsten van de NZa-marktscans. Ik zie dan ook geen reden om de NZa te vragen haar onderzoeksmethoden te evalueren.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het experiment met vrije tandartstarieven onnodig voortijdig is gestaakt op basis van onjuiste marktscans van de mondzorgmarkt?

Antwoord 4

Het experiment vrije tandartstarieven is op verzoek van de Tweede Kamer gestaakt ten aanzien van de marktscans.

Vraag 5

Wat is de stand van zaken van het mondzorgonderzoek dat onderzoeksbureau Deloitte uitvoert namens de NZa naar de opbrengsten, productie, praktijkkosten en tijdbesteding bij aanbieders van mondzorg?

Antwoord 5

Nu de mondzorgsector sinds 1 januari 2013 opnieuw gereguleerd is, is de NZa gestart met een onderzoek naar de kosten, opbrengsten en structuurmerken. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau Deloitte. Dit bureau heeft bij een groot aantal praktijken gegevens opgevraagd, maar is aanmerkelijk meer tijd kwijt aan het verzamelen van gegevens dan verwacht. Om die reden is de rapportage van de resultaten later beschikbaar dan verwacht.

Vraag 6

Klopt het dat het onderzoek naar de mondzorgtarieven meer tijd en geld zal gaan kosten dan verwacht? Zo ja, om hoeveel extra tijd en geld gaat het naar verwachting?

Antwoord 6

Zie het antwoord op vraag 5. De NZa heeft op 11 oktober 2013 bekend gemaakt dat het onderzoek nog niet afgerond is en een eventuele tariefherijking daarom vooralsnog in de loop van 2014 kan worden doorgevoerd. Op 2 december 2013 heeft de NZa bericht dat het onderzoek meer tijd in beslag neemt doordat veel mondzorgaanbieders nog aanvullend benaderd zijn door Deloitte met het verzoek om toelichting te geven op ingediende gegevens of ontbrekende gegevens alsnog aan te leveren. Dit proces kost veel tijd, maar is in het belang van de betrouwbaarheid van het onderzoek cruciaal. Hoeveel tijd daarmee gemoeid is, is op dit moment niet bekend. Datzelfde geldt voor de kosten, maar wel is duidelijk dat het onderzoek meer geld zal gaan kosten dan aanvankelijk begroot.

Vraag 7

Wat is uw oordeel over de transparantie van de kosten, opbrengsten en kwaliteitsindicatoren van mondzorgaanbieders?

Antwoord 7

Ik vind het een ernstig signaal dat het opleveren van gegevens over kosten en opbrengsten door mondzorgpraktijken zo moeizaam verloopt.

Vraag 8

In hoeverre konden mondzorgaanbieders het afgelopen jaar met vragen over de vragenlijsten in het kader van het kostenonderzoek terecht bij de NZa?

Antwoord 8

Zoals genoemd onder vraag 5, wordt het onderzoek uitgevoerd door Deloitte. Dit bureau heeft een uitgebreide helpdesk opgezet gedurende de uitvraagperiode. In eerste instantie was die ook in de avonduren en op zaterdag open, zodat mondzorgpraktijken maximaal ondersteund werden bij het invullen van de vragenlijsten. De helpdesk bood zowel technische als inhoudelijke ondersteuning. De betrokken praktijken hebben ruimhartig gebruik gemaakt van deze ondersteuning.

Vraag 9

Bent u van mening dat de NZa over voldoende kennis beschikt om de tarieven van mondzorg aanbieders te monitoren en berekenen, wanneer u het rapport van onderzoeksbureau Milliman in ogenschouw neemt? Zo nee, welke mogelijkheden ziet u om dit te verbeteren?

Antwoord 9

Ik stel voorop dat de marktscans van de NZa en het onderzoek van Milliman in een ander kader hebben plaatsgevonden dan het nu lopende kostenonderzoek. In het eerste geval gaat het om de vraag of en in welke mate er prijsveranderingen hebben plaatsgevonden tijdens het experiment vrije prijsvorming («monitoring van de markt»). Bij het kostenonderzoek gaat het om het verzamelen van de gegevens die nodig zijn voor het herijken van de tarieven voor de mondzorg («reguleren»). Ik heb geen reden te twijfelen aan de beschikbaarheid van voldoende kennis bij de NZa voor deze taken.

Vraag 10

In hoeverre acht u het vaststellen van adequate landelijke tarieven in de mondzorg überhaupt mogelijk, gezien de constatering uit het «Visiedocument bekostigingsstructuur Mondzorg» dat de werkelijke kosten per aanbieder altijd zullen afwijken als gevolg van onder meer de lokale kostprijsverschillen en schaalverschillen?

Antwoord 10

Op dit moment is er sprake van landelijk geldende tarieven. De NZa laat een kostenonderzoek uitvoeren om deze tarieven te «herijken». Daarvoor is het nodig om te bepalen of de huidige onderbouwing voldoende overeenstemt met de werkelijkheid.

Inherent aan het vaststellen van uniforme tarieven geldt dat de werkelijke, individuele kosten zullen afwijken. In hoeverre dat het geval is voor de mondzorg en welke gevolgen daaraan verbonden moeten worden, is de NZa nu nog niet bekend en ik wil daar niet op vooruitlopen. Op basis van het «Visiedocument bekostigingsstructuur Mondzorg» kan overigens niet de conclusie worden getrokken dat landelijk geldende tarieven voor de mondzorg niet mogelijk zijn.

Vraag 11

Bent u bereid, gezien de resultaten van onderzoeksbureau Milliman, de problemen rondom het huidige kostenonderzoek en de eerdere constatering uit het Visiedocument, te onderzoeken of een nieuw experiment met vrije prijzen mogelijk is, om te beginnen met bijvoorbeeld de sector orthodontie? Zo nee, waarom niet?

² Visiedocument bekostigingsstructuur Mondzorg, NZa, 2009, p. 54

Antwoord 11

We hebben van de sector veel gevraagd in aanloop naar en tijdens het experiment. Op verzoek van de Tweede Kamer is dit experiment vroegtijdig gestaakt. Ondanks mijn uitdrukkelijke advies om dit niet te doen, heeft de Tweede Kamer anders besloten. Gelet op de spanningen die zich rondom het experiment met de vrije prijzen hebben voorgedaan, zowel politiek/maatschappelijk als bij de betrokken beroepsgroepen, kies ik nu voor het creëren van rust en stabiliteit binnen de sector. Om die reden ben ik met de sector in gesprek om een meerjarenagenda op te stellen. Een nieuw experiment met vrije prijzen maakt daarvan geen onderdeel uit.

7. Brief minister Schippers aan de Tweede Kamer van 14 maart 2014

"U heeft mij verzocht om u schriftelijk in te lichten over de stand van zaken rondom de bekostiging van de mondzorg (2014Z01683). In het bijzonder heeft u aandacht gevraagd voor de afwikkeling van het experiment met de vrije prijzen, het verwerpen van de marktscans van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) door de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) en de onrust in de sector over het kostenonderzoek door de NZa.

Afwikkeling van het experiment vrije prijzen

Uw Kamer heeft op 5 juli 2012 een motie aangenomen met het verzoek het experiment vrije prijsvorming in de mondzorg per 1 januari 2013 te beëindigen. Ik heb daarop op 12 juli 2012 aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) een aanwijzing gestuurd om de mondzorg per 2013 te herreguleren en hernieuwd maximumtarieven in te voeren. De NZa heeft in de daarop volgende periode met de brancheorganisaties in de mondzorg overleg gehad over de invoering van deze 'herregulering'.

Vanwege de beperkt beschikbare tijd heeft de NZa vóór 2013 geen uitgebreid onderzoek kunnen doen en daarom – met uitzondering van de orthodontie – de prestatielijst van 2011 als basis gebruikt. De NZa heeft daarbij in overleg met de brancheorganisaties wel een aantal positieve elementen uit (de lijst van) 2012 opgenomen. Het gaat dan om méér aandacht voor preventie, een patiëntvriendelijke verwoording van de prestatieomschrijvingen en de mogelijkheid voor aanbieders om met zorgverzekeraars een opslag op het tarief af te spreken (max-/max-tarief). Dit laatste is mede ingegeven door het feit dat er in 2012 verschillende initiatieven zijn gestart op het gebied van kwaliteitsinformatie en serviceverlening. De NZa vond het wenselijk dat deze initiatieven in 2013 doorgezet konden worden en heeft partijen in de tariefstructuur daarvoor de (financiële) ruimte gegeven.

Verschillende organisaties hebben de hiervoor genoemde aanwijzing ter toetsing voorgelegd aan de rechter. Deze heeft geoordeeld dat de aanwijzing niet onrechtmatig was. Op dit moment zijn er geen lopende procedures meer over de aanwijzing.

Nieuw kostenonderzoek

Zoals hiervoor genoemd, heeft de NZa bij de invoering van de regulering in 2013 – behoudens bij de orthodontische zorg – gebruik gemaakt van de prestatielijst en (geïndexeerde) tarieven zoals die golden vóór het experiment. Deze tarieven kenden evenwel een grotendeels sterk verouderde onderbouwing. De NZa achtte het dan ook noodzakelijk om de kosten, opbrengsten en productie van aanbieders in deze sector te onderzoeken om zo de tarieven per 1 januari 2014 te kunnen herijken. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau Deloitte.

De NZa heeft eind 2013 bekend gemaakt dat het verzamelen van de benodigde gegevens aanmerkelijk meer tijd kostte doordat veel mondzorgaanbieders nog aanvullend benaderd moesten worden met het verzoek de gegevens te completeren, te

corrigeren of toe te lichten. Deze aanvullende uitvraag heeft plaatsgevonden in januari 2014. Hoewel deze uitvraag belastend is voor het veld, is het een noodzakelijke stap om daarmee gedegen en betrouwbare resultaten op te leveren. De NZa verwacht voor de zomer met de definitieve resultaten van het kostenonderzoek te komen.

Marktscans 2012

In uw brief vraagt u mij eveneens in te gaan op het 'verwerpen van de NZa- marktscans 2012'. Ik neem aan dat daarbij bedoeld wordt op het onderzoek van Milliman BV in opdracht van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT). Op 21 januari 2013 ben ik bij de beantwoording van de vragen van het Kamerlid Dijkstra (D66)¹ reeds ingegaan op dit onderzoek. In aanvulling daarop merk ik het volgende op.

De NZa heeft in 2012 een aantal marktscans uitgebracht waarin onder meer gerapporteerd is over de prijsverandering in de mondzorg. Omdat de prestatiestructuur in 2012 aanzienlijk gewijzigd was, was een één-op-één vergelijking van tarieven bij veel prestaties niet mogelijk. De NZa heeft daarom door middel van een 'conversie-methode' prestaties van 2011 vergelijkbaar gemaakt met 2012. De NZa heeft daarbij gekeken naar wat er in 2011 daadwerkelijk gedeclareerd is door mondzorgaanbieders. Daarvoor is bij dit onderzoek gebruik gemaakt van gegevens van de declaratiebestanden van zowel zorgverzekeraars als die van alle factureringsmaatschappijen in de mondzorg. Op basis van de vergelijking van een set veel voorkomende prestaties, heeft de NZa in december gerapporteerd dat de prijsstijging gelijk was aan 10,7 procent.

Onderzoeksbureau Milliman heeft recent eveneens een onderzoek gedaan naar de prijsverandering in 2012 en komt tot een prijsstijging van rond de 3 procent. De ANT en Milliman geven aan dat "het verschil hoofdzakelijk verklaard kan worden doordat Milliman slechts 5 prestaties heeft meegenomen". Voor zover er toch sprake is van een prijsstijging, is deze volgens de ANT en Milliman 'niet bewust' doorgevoerd door tandartsen. De analyses van Milliman zijn gebaseerd op de data van één factureringsmaatschappij (Famed).

Zoals ik mijn beantwoording van voornoemde kamervragen heb aangegeven, is de NZa transparant geweest over de gebruikte conversiemethode en zijn brancheorganisaties in de gelegenheid geweest alternatieven aan te dragen. Op basis van de toelichtingen van zowel de NZa als Milliman op de genoemde onderzoeken, zie ik geen aanleiding om te twifelen aan de uitkomsten van de NZa-marktscans. "

8. Verslag hoorzitting NZa-ANT, datum: 5 februari 2015, 10:00 – 12:00

Welkom en toelichting

Mw. Stehouwer heet allen welkom en geeft een toelichting op de hoorzitting en het onderzoek van de Nationale ombudsman (hierna: No). De ANT heeft in mei 2014 een klacht ingediend bij de No. Het contact tussen ANT en de NZa was op dat moment moeizaam, ANT kreeg geen toegang bij de NZa en het was bekend bij de NZa wat de klacht van ANT inhield. Dat kunnen redenen zijn om aan het kenbaarheidsvereiste (9:20 Awb) voorbij te gaan. In oktober is onderzoek naar de klacht geopend, omdat het

onderwerp van de klacht aan behoorlijkheidsvereisten raakt. Er hebben vervolgens gesprekken plaatsgevonden tussen ANT en NZa waarbij inhoudelijk en technisch is gesproken over de marktscan van de NZa en het onderzoek van Milliman. Op dit punt is inmiddels veel tussen beiden uitgewisseld en de No heeft daar vanuit zijn rol niets aan toe te voegen. De No is duidelijk geworden dat met de gesprekken die hebben plaatsgevonden de contacten over de marktscan en het onderzoek van Milliman weer op gang zijn gekomen. Daarmee is een doelstelling van onderzoek door de No bereikt. Maar ANT heeft er ook recht op dat No nader onderzoek doet, nu de No besloten had de klachtprocedure bij de NZa over te slaan. De No richt het onderzoek nu op de in de uitnodiging genoemde behoorlijkheidsaspecten van de klacht van ANT en zal geen uitspraak doen over de inhoudelijke en technische details en conclusies van de onderzoeken van zowel ANT als de NZa.

Eerste reactie Nza

De heer Van Donk brengt een pleitnota in die aan dit verslag zal worden toegevoegd. De NZa laat weten onaangenaam verrast te zijn door de (toon van de) brief van ANT van 15 januari 2015 aan de No. De NZa had het gevoel goed in gesprek te zijn met de ANT, dat het contact constructief verliep, en had verwacht en gehoopt dat nu op technisch niveau met elkaar gesproken was e.e.a. een vervolg zou krijgen op bestuurlijk niveau.

Contacten ANT-NZa

De ANT laat weten dat er aan de klacht bij de No een lange voorgeschiedenis vooraf gaat. In een eerder bestuurlijk overleg in 2013 met de toenmalige voorzitter van de NZa is aangekaart dat de ANT samen met de NZa een nieuwe marktscan wilde doen. Maar dat wilde de NZa niet en dat liet de voorzitter ook duidelijk weten. Verder is er toen via de WOB-procedure informatie opgevraagd, daarvoor zijn ook de maximale termijnen gebruikt door de NZa. Ook is toen door de ANT aangeboden dat zij het concept van de rapportage van Milliman aan de Nza wilde voorleggen. Daarop is niet gereageerd door de NZa². Toen in december 2013 het definitieve rapport van Milliman gereed was, heeft de ANT dit al op zaterdag (beleefdheidshalve) naar de NZa gestuurd, voordat het maandag of dinsdag gepubliceerd zou worden. Hierop kwam geen reactie, behalve een negatief getint persbericht op maandagochtend. Inmiddels waren er al zes maanden voorbijgegaan zonder een reactie van de NZa. Vervolgens is er nog een keer contact gezocht met de NZa door de ANT en is aangegeven dat als er geen serieuze reactie kwam (er was tussentijds wel een korte reactie van de NZa geweest dat zij al gereageerd hadden op een onderzoek van de MSNP en daar verwezen zij naar), de ANT naar de No zou stappen. Na de klacht van 1 mei bij de No, kwam er pas op 1 juli 2014 een reactie dat de NZa bereid was om te praten en hier op korte termijn op terug zou komen. Op 1 augustus volgde een bericht met dezelfde strekking. Toen er eindelijk gesprekken waren, reageerde de NZa dat zij niet in zag wat er nog bij de No besproken zou moeten worden tijdens de hoorzitting. Als deze toch doorgang zou vinden dan zou de NZa de juridische afdeling gaan inschakelen (tevens contactpersoon No) en zou de NZa op de hoorzitting krachtig ontkennen ook maar een fout gemaakt te hebben. Daarom had de

² Brief van ANT aan NZa van 25 juli 2013

ANT het gevoel dat het weinig zin had verder te spreken in een bestuurlijk overleg zonder toezicht. Het vertrouwen in de NZa is weg. De ANT had gehoopt dat bij deze de hoorzitting de voorzitter van de NZa aanwezig zou zijn. Het gevoel dat leeft bij de ANT is dat de ANT heeft moeten vechten om gehoord te worden door de NZa.

Nu de minister van VWS heeft laten weten dat zij een blind vertrouwen heeft in de NZa, moet er volgens de ANT ook serieus worden ingegaan op het onderzoek/ het verzoek tot contact van de ANT. Er was sprake van een belangrijk rapport met grote gevolgen. Voor de beroepsgroep had dit een enorm belang.

Vektis

In het kort wordt ingegaan op het inschakelen van Vektis bij dit onderzoek. Bij de marktscan van juni 2012 is er door de NZa gebruik gemaakt van de gegevens van Vektis waarop Vektis ook een ingewikkelde bewerking heeft toegepast. Bij de marktscan van december 2012 heeft de NZa zelf deze bewerking gedaan en waren er meer gedetailleerde data beschikbaar. Dit viel Milliman op, het was de ANT toen duidelijk dat de broncodes over de eerste drie maanden niet door de NZa zelf waren bewerkt / geschreven en daarom zijn er vragen over gesteld. Toen bleken die data van Vektis er niet meer te zijn. Het is dus niet mogelijk om een vergelijking te maken tussen juni en december 2012.

Beleidsbrief juni 2012

Mw. Stehouwer licht toe waarom dit onderwerp ter sprake komt. Op de eerste pagina van de brief staat de conclusie vermeld, namelijk dat er sprake is van een prijsstijging van 9,6%. In de rest van de beleidsbrief staat een aantal relativeringen. Het is interessant om te bekijken waarom de NZa op de eerste pagina van de beleidsbrief het getal van de prijsstijging als hard feit heeft gepresenteerd. De NZa was zich bewust van de politieke gevoeligheid van deze kwestie. De vraag is of er ook een andere vorm gekozen had kunnen worden.

Reactie Nza

De NZa herkent zich niet in het beeld wat door de ANT wordt geschetst. Bijvoorbeeld wat betreft het WOB-verzoek: één van de betrokken partijen, die een zienswijze mocht geven op de betrokken stukken, maakte gebruik van de maximale termijn en vond dat de NZa een aantal stukken niet moest geven. De NZa herkent ook niet het beeld dat de ANT van het bestuurlijk overleg in 2013 geeft: het bestuurlijk overleg met de voormalig voorzitter van de NZa waarin ANT vroeg aan de NZa om samen onderzoek te doen, begon met de opmerking dat volgens ANT de NZa geen onafhankelijk onderzoek had gedaan. De voorzitter van de NZa wilde daarvoor een onderbouwing: 'samen onderzoek doen' kan niet beginnen met wantrouwen. Daarop is toen geen nadere reactie gekomen. De twijfel/discussie over de Vektis data had toen bijvoorbeeld op tafel gelegd kunnen worden, dat is niet gebeurd. Daarnaast is er vanaf het begin van 2012 door verschillende partijen onderzoek gedaan niet alleen door ANT, maar ook door bijvoorbeeld de NOS, NPCF (vóór de NZa-scan), VvAA, MSNP en SEO (na de NZa-scan). Dus de NZa werd door meerdere organisaties benaderd. Er zijn ook uitkomsten van onderzoeken die de conclusie van NZa wel onderschrijven. De NZa had naar aanleiding van het rapport van

MSNP een uitgebreide interne review op de marktscan gedaan. Om die reden heeft de NZa daar in de latere discussie ook vaak aan gerefereerd.

Volgens de NZa had de NZa steeds een feitelijke reactie gegeven op vragen van ANT. Er liep tegelijkertijd ook een groot onderzoek naar de mondzorgtarieven. Dat onderzoek was van groot belang voor de sector en consumenten en de ANT was kort voor december 2013 uit het overlegorgaan daarvoor gestapt. De NZa heeft dat toen zeer betreurd en merkt op blij te zijn dat de ANT in de loop van 2014 daarin teruggekeerd is en weer het overleg is aangegaan. Dat de NZa de juridische afdeling zou gaan inschakelen en tijdens de hoorzitting krachtig zou ontkennen ook maar een fout gemaakt te hebben, is niet waar. De NZa heeft de gesprekken met ANT in november 2014 en januari jl. juist als goed en constructief ervaren en zou die lijn graag doorzetten. De NZa heeft de afgelopen periode de ANT gevraagd om ook vóór deze hoorzitting bij de No niet alleen een technische discussie te voeren maar ook op bestuurlijk niveau met elkaar in gesprek te gaan. Dat biedt de gelegenheid om ook naar de toekomst te kijken en conclusies te trekken uit de technische gesprekken.

Mevrouw Stehouwer brengt naar voren dat voordat een zakelijke relatie weer opgebouwd kan worden, het belangrijk is om ook aandacht te besteden aan de emoties die er spelen en aan de onderlinge relatie. Er moet blijkbaar iets hersteld worden. De persberichten van december 2013 over en weer liepen over van emoties. Duidelijk is te zien dat hier sprake was van actie en reactie op elkaar. De Nationale ombudsman heeft over het verstrekken van gegevens door overheden aan burgers uitgangspunten geformuleerd. Kort gezegd is de aanbeveling om het als overheidsinstantie niet aan te laten komen op formele WOB-procedures. De overheid kan in elk geval de informatie, waarvan je weet dat je die al kunt geven, direct geven.

De NZa acht dat in dit geval niet mogelijk omdat één van de partijen de volledige termijn wilde gebruiken en dat er sprake was van veel e-mailverkeer, dat goed gecontroleerd moest worden op vertrouwelijkheid. De feitelijke gegevens die er al lagen (en ook verstrekt waren aan een andere partij) hadden al direct gegeven kunnen worden, aldus ANT. De NZa gaat na of zij dit niet al gedaan hadden.

Ten aanzien van de beleidsbrief laat de NZa weten dat op dat moment 9,6% de prijsstijging was. Dit was een constatering, een gemeten waarde, een feitelijke uitkomst. De manier waarop dit berekend is, staat uitvoerig beschreven in de marktscan (het document vóór de beleidsbrief). De NZa vindt het zelf belangrijk om daaraan ook duiding te geven, daar is immers een beleidsbrief voor bedoeld. De politieke constellatie mag geen reden zijn om dit gemeten getal niet te noemen. Dat zou naar de mening van de NZa betekenen dat de politiek en samenleving feiten onthouden worden en dat de NZa op de stoel van de politiek gaat zitten. In de beleidsbrief stond de prijsstijging als belangrijke uitkomst van de marktscan gepresenteerd en daarna kwam de duiding: dat er sprake was van een korte periode, er nog weinig contracten waren met verzekeraars etc. De opdracht van de minister aan de NZa was: vermeld iets over de prijsverandering, dat hebben we gedaan. De prijsstijging raakte ook de consument en in de wet staat ook omschreven dat de NZa het consumentenbelang voorop moet stellen. Wij zijn ervan overtuigd dat wij goed werk hebben geleverd en konden er niet om heen een getal te noemen, al hadden wij liever dat beslissingen (over het experiment) op gegevens over een langere periode gebaseerd zouden worden. Om die reden wilde de NZa aan het eind

van het jaar een nieuwe scan uitbrengen en heeft dat ook benoemd in de beleidsbrief. Dat is ook gebeurd, ondanks dat de politieke meerderheid daar niet op wilde wachten. Tijdens de periode rond december 2013 (het uitkomen van het rapport van Milliman en het persbericht van de NZa) en daarna, was de NZa erg druk met één van de grootste onderzoeken die de NZa ooit had gedaan naar de tarieven van de mondzorg, dit kostenonderzoek moest af. Daar had de NZa veel capaciteit voor nodig (en de medewerking van het veld: zij overlegde in die periode ook veel met het veld). Daarom kon er dus niet apart gereageerd worden op het Milliman rapport. Kort daarvoor was ANT uit de klankbordgroep (het overlegorgaan) voor dat grote onderzoek gestapt. De NZa was verder geregeld in gesprek met ANT over diverse andere onderwerpen.

Vektis

Het is gebruikelijk dat Vektis wordt ingeschakeld om data aan te leveren voor dit soort onderzoeken, de NZa maakt vaak gebruik van Vektis-data. Doordat alle zorgverzekeraars hun gegevens bij Vektis neerleggen, heeft Vektis in de mondzorg bijna $\frac{3}{4}$ van alle data. De NZa moet ook doelmatig werken, rekening houden met de administratieve belasting van data-uitvragen en proportioneel te werk gaan. ANT heeft op zich ook geen problemen meer met Vektis, dat is een grote databank. Maar ANT heeft moeite met de bewerking door Vektis. Volgens de NZa lag die bewerking niet bij Vektis. Vektis heeft alleen geteld en daarmee een dataset opgeleverd, dat was de vorm van bewerking, maar Vektis hoefde geen keuze te maken over bijvoorbeeld de verhoudingen van codes. De NZa kan zich voorstellen dat hier onduidelijkheid over was maar benadrukt dat alle methodologische issues zoals we die de afgelopen tijd besproken hebben, bij de NZa berustten. Bij de tweede marktscan, die van december, heeft de NZa de gegevens zelf 'bewerkt' (informatie op gedetailleerd (patiënt-gerelateerd) niveau uitgevraagd en daarmee gewerkt). De reden om dat te doen, was allereerst het feit dat de NZa toen ook gegevens van factoringmaatschappijen kreeg. Omdat die vanuit meerdere maatschappijen aangeleverd moesten worden (er is niet één overkoepelende factoringmaatschappij), moesten die data wel op het niveau van de patiënt geleverd worden. De NZa vond het belangrijk dat dit dan ook bij de data van zorgverzekeraars (die via Vektis aangeleverd werden) zou gebeuren. Een tweede reden was de eerder ontstane commotie n.a.v. de marktscan van juni 2012. De NZa wilde vragen over de resultaten van de juni-marktscan goed kunnen beantwoorden en daarvoor patiënten door de tijd heen kunnen volgen.

Toetsbaarheid en procedure marktscans

De NZa laat weten dat naast de recente ontwikkelingen (zie hierna), het gebruikelijk is om bij de marktscans ook consultatierondes te houden. Deze procedure is ook beschreven in de pleitnota. Vóór het uitbrengen van de marktscan in juni 2012 zijn de veldpartijen geconsulteerd. Partijen kunnen dan ook alternatieven aandragen. Vervolgens wordt dan de marktscan aan de Raad van Bestuur voorgelegd mét een weergave van deze reacties en daarna wordt de beleidsbrief voor de minister opgesteld. De ANT was niet bij deze consultatieronde, omdat er op dat moment geen contactpersoon bij de ANT was.

Inzage broncodes

ANT laat weten nog graag inzage te hebben in de broncodes, daarover is ook gesproken tijdens de laatste bijeenkomst met de NZa. De NZa zou hier nog op terugkomen, maar daarop heeft ANT nog steeds niets gehoord. De NZa laat weten dat zij met dit verzoek bezig is, maar naar een manier zoekt waarop zij die bronnen/broncodes kunnen laten zien. Op dit moment zitten er zowel praktische als privacy (vertrouwelijke) bezwaren aan dit verzoek. Er wordt nu afgesproken dat NZa zal proberen te regelen om samen met ANT (Milliman) achter het scherm te gaan zitten en zo inzage kan geven in de broncodes. Mw Stehouwer benadrukt dat het van belang is dit op korte termijn te realiseren. De NZa laat weten dat het van groot belang is dat, nu het ook kan gaan om vertrouwelijke data, de vertrouwelijkheid is gewaarborgd, dit is cruciaal voor de NZa als toezichthouder. ANT geeft aan dat dit opgelost kan worden met het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring door Milliman.

Recente ontwikkelingen

Bij de monitor / marktscan orthodontie (die recent is opgesteld) zijn de veldpartijen twee keer geconsulteerd, daarbij was ook ANT betrokken. A.s. dinsdag vindt er voor het eerst een bijeenkomst plaats waar met de veldpartijen ook wordt gesproken over de inhoud van de bijbehorende beleidsbrief. Partijen kunnen dan aangeven welke boodschap en toonzetting zij vinden passen bij deze resultaten. De NZa houdt daarbij uiteraard haar eigen positie en is dus eindverantwoordelijk voor de inhoud van de beleidsbrief. Deze vorm van participatie wil de NZa als experiment aangaan. Daarnaast zijn ook de persberichten bij een ander onderzoek onlangs tevoren aan elkaar voorgelegd. Deze weg zou de NZa graag voortzetten, en de ANT ook.

9. Pleitnota NZa ten behoeve van hoorzitting Nationale ombudsman

Klacht ANT over de Raad van bestuur van de NZa:

Pleitnota

1. De ANT heeft op 1 mei 2014 een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman:

"over de wijze waarop de NZa zich heeft opgesteld rond de discussie naar aanleiding van de rapportages over de effecten van de invoering van vrije tarieven in de mondzorg 2012."

Uit de brief van 1 mei 2014 blijkt dat het de ANT erom ging dat de NZa een inhoudelijke reactie zou geven op de bevindingen van het rapport Milliman. Daartoe had zij de NZa, onder dreiging van een klacht bij de Nationale Ombudsman, uitgenodigd een discussie te starten tussen deskundigen van de NZa en deskundigen van Milliman met waarnemers van beide kanten, over de wijze waarop de marktscans zijn uitgevoerd.

2. Nadat zowel de marktscans van de NZa als het rapport Milliman uitgebreid zijn besproken in een tweetal overleggen op 28 november 2014 en op 8 januari 2015, heeft u de NZa bericht dat het onderzoek zich niet zal richten op verschillen van inzicht tussen de onderzoekers van de NZa en die van Milliman.
3. In plaats daarvan richt het onderzoek zich op de vraag of de conclusie over de prijsstijging op de eerste pagina van de marktscan van juni 2012 gedragen wordt door de verdere gegevens en inhoud van de beleidsbrief.
4. Ten tweede heeft u aangegeven te willen ingaan op de verantwoordelijkheid van de NZa voor de uitvoering van de marktscans. Daarbij lijkt u er echter ten onrechte vanuit te gaan dat de scans door Vektis zijn uitgevoerd. Ik kom daar later op terug.
5. Het onderzoek richt zich op de aspecten transparantie en professionaliteit van de marktscans. We spreken over marktscans die in 2012 tot stand zijn gekomen. Om die reden is het goed om ook terug te gaan naar de omstandigheden van dat jaar.

Transparantie

6. Per 1 januari 2012 startte het experiment vrije prijzen in de mondzorg. Een experiment dat (mede) tot stand is gekomen op advies van de NZa. De NZa achtte deze markt rijp voor de stap naar meer vrijheid.
7. De start van het experiment viel samen met veel bericht in de media over gestegen prijzen. Ik citeer het NRC van 3 januari: "Tandarts gemiddeld 10 procent duurder" (op basis van een onderzoek van VGZ), de NOS op dezelfde datum op basis van een eigen onderzoek: "Tandartsbehandelingen worden veel duurder".

8. Al in januari 2012, bij de start van experiment, heeft er een debat plaatsgevonden in de Tweede Kamer over prijsstijgingen in de mondzorg. Het debat werd gevoerd door de berichten in de media en was voor de minister aanleiding toe te zeggen dat de NZa meerdere scans zou uitvoeren en nog vóór de zomer 2012 met een rapportage zou komen over de prijsveranderingen. Door deze toezegging kon de minister een beslissing over het al dan niet beëindigen van het experiment uitstellen totdat er er meer feiten.
9. De NZa heeft in januari en in februari 2012 een marktscan uitgebracht die vanwege het tijdstip, nog niet konden worden gebaseerd op declaratiedata. Voor 2011 konden er nog geen vergelijkingsprijzen worden bepaald en voor 2012 is de NZa uitgegaan van de door tandartsen gehanteerde prijslijsten. Vervolgens heeft de NZa in juni 2012 een marktscan uitgebracht op basis van de declaratiegegevens van het eerste kwartaal, gevolgd door een marktscan in december op basis van de declaratiegegevens van drie kwartalen van 2012.
10. Marktscans worden vóór publicatie bij de relevante marktpartijen geconsulteerd. In de mondzorg waren de contacten met veldpartijen overigens intensiever. Vanaf het najaar van 2011 heeft de NZa het "maandelijks overleg mondzorg" ingesteld, waarin met alle betrokken partijen, waaronder de ANT, overleg plaatsvond. Allerlei kwesties met betrekking tot het experiment vrije prijzen zijn daarbij besproken, waaronder de stand van zaken van de marktscans.
11. Wat betreft de consultaties van de marktscans heeft de NZa op de scan van juni 2012 van de ANT geen reactie ontvangen. Het uitblijven van een reactie hangt vermoedelijk samen met het feit dat de ANT-contactpersoon op dat moment vertrok. Tijdens deze voor de marktscan cruciale periode was er geen vervanger. Op de scan van december reageerde de ANT met de mededeling de inhoud voor kennisgeving aan te nemen. De ANT zei op korte termijn geen goed doordacht en onderbouwd commentaar te kunnen leveren en dat publicatie van deze marktscan consumenten zou aansporen hun mondzorg uit te stellen tot 2013.
12. Na beëindiging van het experiment per 1 januari 2013 dienden de mondzorgtarieven opnieuw te worden gereguleerd. Vanwege de korte voorbereidingstijd (vier maanden voor invoeringsdatum) is de NZa voor de tarieven van 2013 als basis uitgegaan van de gereguleerde tarieven 2011. In overleg met de brancheorganisaties zijn aanpassingen aangebracht op het terrein van preventie, een patiëntvriendelijke verwoording van prestatiebeschrijvingen en de mogelijkheid voor tandartsen een max-maxtarief af te spreken. De minister berichtte de Tweede Kamer hierover in haar brief van 14 maart 2014 over de afwikkeling van het experiment met vrije prijzen.
13. In de desbetreffende brief en in eerdere antwoorden op kamervragen schrijft de minister in relatie tot het rapport Milliman overigens dat de NZa transparant is geweest over de gebruikte conversiemethode om tarieven van 2011 met die van 2012 te vergelijken en wijst er ook op dat de branchepartijen in de gelegenheid zijn geweest alternatieven aan te dragen.

Professionaliteit

14. Zoals ik in mijn brief van 29 januari 2015 heb aangegeven lijkt er ten aanzien van de rol van Vektis sprake te zijn van een misverstand. De NZa heeft de marktscan mondzorg uitgevoerd en alleen de NZa heeft de prijsberekening gemaakt. De rol van Vektis betrof uitsluitend het leveren van data. De uitvoering van het onderzoek en de methodologische keuzes zijn uitsluitend de verantwoordelijkheid van de NZa.
15. Ik wil op dit punt ook benadrukken dat Vektis zowel de data van de mondzorg in de basisverzekering en de AWBZ heeft geleverd, als de data van de aanvullende verzekering (de door de ANT genoemde 20%). Verreweg het grootste deel van de mondzorgdeclaraties komt dus terug in deze dataset. Ook voor andere beleidskeuzes in de mondzorg is dan ook vaak gebruik gemaakt van deze gegevens, niet zelden mede op initiatief van de ANT.
16. Vanuit haar rol als onafhankelijk toezichhouder in de zorg is het van groot belang dat de NZa: 1) de feiten presenteert en 2) een toelichting op deze feiten geeft. De minister moet immers kunnen beschikken over feiten om haar keuzes te kunnen maken. Ook is de duiding van belang: men moet weten hoe de gepresenteerde cijfers tot stand zijn gekomen en wat de betekenis is. Kort samengevat: de *marktscans* bevatten de analyses en de feiten, in de *beleidsbrief* geeft de NZa een duiding.
17. Voor de mondzorg betekent dit het volgende: de NZa heeft een set prestaties samengesteld waarvoor zij de prijsverandering in beeld heeft gebracht. De stijging van 9,6% is een 'harde' uitkomst uit de beschikbare data. De NZa heeft er onmiddellijk aan toegevoegd dat zij de gemeten periode te kort en daardoor de hoeveelheid data te beperkt vond om de beslissing tot beëindiging van het experiment op te baseren. De NZa is er evenwel van overtuigd dat zij beide aspecten moest benoemen: de uitkomst van de marktscan en de duiding als toezichhouder.
18. De NZa acht het haar verantwoordelijkheid dat de analyses niet alleen op een professioneel verantwoorde wijze worden uitgevoerd, maar ook dat de resultaten daarvan én de betekenis van deze uitkomsten op het juiste moment beschikbaar zijn om in het besluitvormingsproces betrokken te kunnen worden. Dat dat gelukt is blijkt uit het verslag van het Algemeen Overleg in de Tweede Kamer van 28 juni 2012. Kamerleden blijken kennis te hebben genomen van de marktscan en ook van de nuances die de NZa bij de gemeten gemiddelde prijsstijging in de beleidsbrief heeft gemaakt. De duiding die de NZa heeft gegeven speelt een cruciale rol in het politieke debat.
19. Ook in het Kamerdebat van 5 juli 2012 waarin de motie werd ingediend tot beëindiging van het experiment komen de door de NZa gemaakte nuances aan de orde. De minister geeft in antwoord op de motie van mw. Kuiken aan dat de conclusie dat het experiment is mislukt niet kan worden getrokken, omdat "de NZa, die onderzoek heeft gedaan naar de eerste drie maanden, heeft aangegeven dat haar onderzoek zo'n conclusie niet rechtvaardigt". Een kamermeerderheid heeft echter niet langer willen wachten.

20. Ik heb zojuist al genoemd dat de NZa zelf voorstander was van het experiment. Zij is er vanaf het begin ook duidelijk over geweest dat een prijsstijging an sich geen probleem hoeft te zijn. Zo'n prijsstijging kan immers ook worden verklaard door betere kwaliteit of door meer zorg. Het ging om de werking van de markt en dus om de vraag of er voldoende gecontracteerd werd. Dat bleek niet het geval. De contracteergraad liep in 2012 sterk terug. Dat was het eigenlijke probleem, zodat die constatering de kop van het persbericht werd. In breder perspectief gold dat door het teruglopen van de contractering, de prijsstijging steeds meer consumenten zou raken en er geen zicht was op verandering. Het is de taak van de NZa, als behartiger van de consumentenbelangen, om deze feiten op tafel te leggen. De wet schrijft zelfs voor om die belangen bij de uitoefening van haar taken voorop te stellen (art. 3, lid 4 Wmg).
21. Dat de uitkomst op grond van de scan van juni 2012 betrouwbaar was, bleek vervolgens uit de scan van december, waarin de gemiddelde prijsstijging werd gemeten op 10,7%. Bij de recente tariefbepaling voor 2015 – waarbij wederom een beeld van de prijsstijging in 2012 nodig was – bleek dit getal uit de NZa-marktscan overigens voor de ANT ook een acceptabel uitgangspunt.
22. Ten aanzien van de door de NZa gebruikte dataset is verder nog relevant dat voor de marktscan van juni 2012 de data van alleen Vektis zijn gebruikt, omdat de factoringmaatschappijen niet bereid bleken hun data beschikbaar te stellen. Voor handhavingsmaatregelen om die data alsnog te verkrijgen was, gezien de korte termijn waarop de scan aan de Tweede Kamer was toegezegd, geen tijd. Voor de scan van december heeft de NZa de data van de factoringmaatschappijen wél gekregen, zodat die scan zowel op die data, als op de data van Vektis is gebaseerd. Het verschil in uitkomst tussen deze datasets bleek miniem.

Conclusie

23. Via verschillende overlegvormen in de mondzorg waarin ook de ANT is vertegenwoordigd, is geborgd dat koepelorganisaties input kunnen geven op voorgenomen beleid van de NZa. Daarnaast geldt voor de onderhavige marktscans dat de ANT betrokken is geweest in het eind 2011 ingestelde maandelijks overleg mondzorg. Verder is aan de uitgebrachte scans een consultatieronde vooraf gegaan, zodat ook de ANT volop in de gelegenheid is geweest haar inbreng over het voetlicht te brengen. De NZa is voorzichtig omgegaan met de gemeten prijsstijgingen in de scans van juni en december 2012, door heel duidelijk de context aan te geven waarin de meetresultaten tot stand zijn gekomen. Die meetresultaten bleken vervolgens consistent en konden ook als basis dienen voor de tarieven van 2015.
24. De NZa kan zich ten slotte niet aan de indruk onttrekken dat de ANT te maken heeft met een ingewikkelde spagaat vanwege onvrede van een deel van de achterban ten aanzien van het beleid van de overheid in de mondzorg enerzijds en de inbreng die zij kan leveren om verder beleid vorm te geven. Dat leidt ertoe dat er

stevig stelling wordt genomen, bijvoorbeeld via persberichten en een klacht bij de Ombudsman. Ook stapte de ANT demonstratief uit de klankbordgroep, het medium waarin wordt gesproken over het kostenonderzoek ten behoeve van de tarieven voor 2015, maar tegelijkertijd zoekt zij naar wegen om "off the record" input te kunnen geven. De NZa meent dat een dergelijke opstelling niet constructief is. De NZa doet er in ieder geval haar best voor om in het belang van een goede mondzorg voor de Nederlandse consument de lijnen met de koepelorganisaties open te houden.

4 februari 2015

10. Reactie ANT op pleitnota NZa en chronologisch overzicht.



Gebouw 'Kennemerhaghe'
Leidsevaartweg 99, 4^e etage
2106 AS Heemstede
Telefoon (023) 524 88 99
Fax (023) 524 85 36
Web www.ant-online.nl
E-mail ant@ant-online.nl

Aan de Nationale ombudsman
Mevrouw Mr. A. Stehouwer
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

Onderwerp : Verslag hoorzitting
Uw kenmerk : 2014.05609
Ons kenmerk : 230215-B-JWV-WKN-mw-No
Heemstede : 23 februari 2015

Geachte mevrouw Stehouwer,

Wij hebben het verslag van de hoorzitting separaat van commentaar voorzien. Met deze brief nemen wij de vrijheid een paar laatste opmerkingen te maken naar aanleiding van de door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ingebrachte pleitnota die aan het verslag is gehecht en de brief van de NZa d.d. 26 januari 2015 die in samenhang met de pleitnota gelezen moet worden.

OVER HET VERLOOP VAN DE CONTACTEN

In de zes maanden voorafgaande aan de publicatie van de Review heeft de NZa het uiterste minimum aan medewerking verleend. Op ons aanbod de conceptrapportage vooraf met de NZa te bespreken is niet ingegaan. In de vijf maanden volgend op de publicatie en tot de indiening van onze klacht heeft de NZa systematisch elke vorm van discussie met Milliman geweigerd. In de vijf maanden tussen indiening van de klacht en het in behandeling nemen van de klacht heeft de NZa het maken van een afspraak met Milliman slepende gehouden door niet open te staan voor de aanwezigheid van een onafhankelijke deskundige. Wij verwijzen naar bijgevoegd chronologisch document voor meer detail. Het komt ons voor dat het beeld dat hieruit naar voren komt schril afsteekt tegen de sfeertekening die de NZa in haar brief d.d. 26 januari en in de pleitnota tracht neer te zetten.

Wij hadden inderdaad gehoopt dat op de gesprekken tussen Milliman en de NZa een bestuurlijk overleg zou zijn gevolgd om de conclusies van de marktscan te nuanceren en de bevindingen van Milliman recht te doen. Dat had o.i. ook in de rede gelegen aangezien alleen de besturen een minnelijke oplossing kunnen bereiken. Die uitnodiging heeft de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) niet gekregen en dat past kennelijk bij de wens van het bestuur van de NZa om de feiten die er liggen niet serieus te nemen en de klacht voor afhandeling door te verwijzen naar de lagere echelons. Het doel van de ANT is altijd geweest om de discussie rond de marktscans en de Milliman-Review openbaar en transparant te voeren. Elke andere vorm kan geen vruchten dragen voor de toekomst. De ANT heeft er daarom voor geijverd om bij het overleg een onafhankelijke deskundige in te schakelen. Enerzijds om deze zeer complexe materie waar nodig te arbitreren en anderzijds om te voorkomen dat deze zaak alsnog een stille dood zou

1



sterven. Wij moeten helaas constateren dat "bestuurlijk overleg" voor de NZa inderdaad betekent dat er op geen enkele wijze publieke bekendheid mag worden gegeven aan de conclusies van dit onderzoek. Als de NZa nu stelt onaangenaam verrast te zijn door de toon van onze communicatie dan kunnen we slechts zeggen dat deze toon niet door ons gewild is maar helaas wel nodig is nu de NZa nog steeds niet wil meewerken aan de vereiste transparantie.

De "pleitnota" tekent de gewijzigde houding van de NZa toen zij ons te kennen gaf dat met de discussie tussen Milliman en de NZa de procedure bij de Nationale ombudsman (N.o.) tot een einde zou moeten komen en dat, mochten wij toch aansturen op voortzetting van deze procedure, dat tot gevolg zou hebben dat de juridische afdeling zou worden ingeschakeld (tevens contactpersoon voor de N.o.). De NZa is, was en blijft ervan overtuigd met de marktscans goed werk te hebben geleverd en dus ontkende zij tijdens de hoorzitting ook maar enige fout te hebben gemaakt. Dat is spijtig omdat de NZa daarmee geen bijdrage levert aan een constructieve afsluiting van de discussie.

Voorts is het ons opgevallen dat de NZa een aantal onderwerpen introduceert die niet relevant zijn voor onze klacht. Zo wordt in de pleitnota gemeld dat de ANT destijds op de concept-marktscan van juni 2012 niet gereageerd zou hebben. Dit is niet relevant. Bij de marktscan van juni was er zeer grote tijdsdruk vanuit Den Haag. Milliman heeft maanden nodig gehad om deze marktscan te analyseren en een oordeel over de betrouwbaarheid te geven. Consultatie van veldpartijen zou geen enkele zin gehad hebben. En dat de december-marktscan voor kennisgeving is aangenomen is waar om dezelfde redenen. Ook het feit dat de ANT "demonstratief" uit de klankbordgroep zou zijn gestapt heeft geen enkele betekenis in de context van onze klacht. Die keuze was bewust en consequent maar die achtergrond hier uiteen te zetten voert te ver. En ook het vermelden dat er consultatie is rond de op handen zijnde ortho-monitor gaat volledig voorbij aan de essentie van onze klacht.

VEKTIS

De NZa gebruikt een belangrijk deel van brief en pleitnota om de rol van Vektis te marginaliseren. Dit is bevreemdend omdat deze rol duidelijk uiteengezet is in de verslagen van de twee bijeenkomsten en er over deze rol geen misvatting mogelijk is. De feiten liggen vast en zijn niet voor interpretatie vatbaar. Toch probeert de NZa via nuanceringen de rol te camoufleren. Deze nuanceringen snijden echter geen hout.

De feitelijke sleutel tot de hele discussie en daarmee tot de marktscan is stap 3 van de zes stappen die in de brief genoemd worden. Bij deze stap gaat het niet louter om het "enkel opleveren van data" of "het uitsluitend leveren van data". En evenmin kan gesteld worden "dat Vektis alleen geteld zou hebben". Het gaat hier om een uiterst gecompliceerde bewerking van de ruwe data middels programmering van broncodes. De betrouwbaarheid van de marktscan (betaalbaarheidsparagraaf) staat of valt met deze bewerking. Bij de eerste marktscan is deze bewerking uitgevoerd door Vektis zonder nadere controle door de NZa en bij de tweede marktscan door de NZa zelf maar zonder inhoudelijke vergelijking met de eerste marktscan. Het is dus niet voor niets dat Milliman steeds heeft aangedrongen op het kunnen inspecteren van de broncodes. En het is in die zin verheugend dat de NZa nu bereid lijkt mee te gaan in dit verzoek en openheid van zaken over haar broncodes wil geven zonder dat daarvoor wederom een beroep op de Wob zou moeten worden gedaan.



Wij begrijpen dus niet dat de NZa in haar brief aan de N.o. schrijft dat de Review van Milliman niet over deze stap 3 zou gaan. Deel II van de Review gaat integraal over dit onderwerp en Milliman kan probleemloos passages aanwijzen waar nadrukkelijk over de broncodes en wat daarmee mis kan gaan wordt gesproken (zie met name de pagina's 75 en 76 van de Review).

Evenmin begrijpen wij waarom de NZa schrijft dat tijdens de inhoudelijke discussie met de ANT stap 3 geen enkele keer aan bod is gekomen, terwijl juist bij dit onderwerp uitvoerig is stil gestaan tijdens de eerste bijeenkomst. Het ANT-verslag onder punt 3f refereert met name aan deze discussie en in het NZa-verslag is deze discussie op de pagina's 5, 8, 9 en 10 terug te vinden.

Vektis, zoals gezegd, kan niet beschouwd worden als een onafhankelijke organisatie. Het niet vermelden dat Vektis op een cruciaal onderdeel is ingeschakeld valt onder hetgeen waar wij eerder in onze communicatie naar hebben verwezen: een vorm van misleiding van minister en parlement. De vraag die ons blijft achtervolgen is of de politieke discussie geheel anders zou zijn gelopen indien deze feiten open en transparant waren gemeld in marktscan en beleidsbrief?

ALGEMEEN

De NZa heeft zich niet getoond als een organisatie die makkelijk met fundamentele kritiek kan omgaan of die toestaat dat haar analyses en uitspraken werkelijk onder de loep genomen worden. Daarmee toont de NZa zich een gesloten, naar binnen gerichte organisatie. Het gebrek aan medewerking rond de Milliman-Review en de voortdurende pogingen deze problematiek achter gesloten deuren te willen afhandelen bevestigen dit beeld. Het vertrouwen in de NZa is ernstig geschaad. Zolang dat vertrouwen niet is hersteld zal elke uiting, zal elk rapport of analyse van de NZa door het veld met argusogen worden bekeken.

Wij vinden het jammer dat de NZa tijdens de hoorzitting het woord "rancune" heeft laten vallen. Ook is gesuggereerd dat "emoties" van onze kant het cement zijn waarmee onze brief van 15 januari bij elkaar wordt gehouden. En zo meent de NZa onze acties te moeten verklaren uit een "belangen-spagaat" waarin de ANT zich zou bevinden, terwijl eerder al onze zorgen rond de implicaties van de marktscans zijn afgedaan als louter "woordenstrijd" en de dialoog tot stand zou zijn gekomen onder "dreiging" van een klacht bij de N.o. Dit zijn geen opmerkingen die o.i. passen bij de waardigheid en onafhankelijkheid van de zorgautoriteit. Het recht om een klacht bij de N.o. te mogen indienen is een zeer fundamenteel en democratisch recht waar de ANT met uiterste zorgvuldigheid van gebruik heeft gemaakt. Het verloop van de gebeurtenissen en de procedure sterken ons in de mening juist en prudent gehandeld te hebben.

Via de procedure en de daarmee op gang gekomen dialoog met de NZa zijn wij bevestigd in de vermoedens dat de eerste marktscan onder tijdsdruk is geproduceerd, waarbij bochten zijn afgesneden op een wijze die niet strookt met de eisen van onafhankelijkheid en professionaliteit. Het is gewoon niet langer vol te houden dat "de wortelkanaalbehandeling 40% duurder is geworden", "de NZa naar wat er op de factuur stond gekeken zou hebben en Milliman niet", "het onderzoek van Milliman niet representatief en onvolledig is" of "Vektis slechts data heeft aangedragen". Waarbij de waarheid rond de factuur 180 graden andersom blijkt te liggen. Met deze uitspraken zijn politiek en consument bewust misleid. Echt "harde" feiten spreken voor zich en hebben geen duiding of nuance nodig.



De dialoog die wij met de NZa zoeken, als ook de procedure bij de N.o., worden gevoerd uit bezorgdheid. Constructieve samenwerking en vertrouwen zijn essentieel om het Nederlandse zorgsysteem goed te laten functioneren. Aan de basis van dat functioneren ligt de vertrouwensrelatie tussen patiënt en zorgverlener. Ook voor de NZa moet dat een heilig uitgangspunt zijn. Hoewel wij in eerste instantie deze procedure vanuit de mondzorg voeren raakt deze natuurlijk alle zorgverleners die met de NZa te maken hebben. En daarmee uiteindelijk alle Nederlandse burgers. Zoals de Wmg dat ook heeft beoogd.

Met vriendelijk groet,
Associatie Nederlandse tandartsen

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

A handwritten signature in black ink, featuring a vertical stroke on the left, a horizontal stroke in the middle, and a long, sweeping curve that ends in a hook pointing to the right.

Chronologie van de contacten tussen ANT en NZa

19 juni 2013

Bestuurlijk overleg met [redacted]. Afwijzende, geïrriteerde reactie op aanbod/verzoek Milliman met de NZa te laten samenwerken.

25 juli 2013

Brief van ANT-advocaat [redacted] aan de NZa met verzoek om informatie (Wob-verzoek). Nadrukkelijk hierin de NZa verzocht te willen reageren op de concept-bevindingen van Milliman. Hierop geen reactie ontvangen.

16 september 2013

NZa reageert op WOB-verzoek van 25 juli na gebruik gemaakt te hebben van vier weken verdaging van de beslistermijn.

30 November 2013

Het rapport van Milliman wordt met de begeleidende brief voorafgaand aan de officiële vrijgave ter inzage aangeboden aan dhr. [redacted]. In de mail wordt gemeld dat de maandag of dinsdag daarop het rapport publiek gemaakt zal worden. Tevens is aangeboden dat Milliman ter beschikking staat van de NZa voor toelichting. Hierop geen reactie ontvangen.

2 december 2013

NZa komt met een persbericht onder de kop "veel aanbieders van mondzorg niet open over kosten en opbrengsten". In de pers wordt dit bericht vertaald met koppen als "tandartsen sjoemelen met gegevens" en "tandartsen liegen tegen NZa over kosten". Dit wordt algemeen gezien als een poging de mondzorgsector te discrediteren in anticipatie op het rapport van Milliman.

9 december 2013

Brief van de ANT aan [redacted] n.a.v. het persbericht op 2 december. Wederom wordt de NZa verzocht inhoudelijk stelling te willen nemen inzake de conclusies van het Milliman-rapport. Hierop geen reactie ontvangen.

4 februari 2014

Brief van de ANT aan [redacted]. De NZa wordt verzocht uiterlijk 14 februari 2014 mede te delen tot welke reactie het rapport van Milliman aanleiding geeft en op welke wijze de NZa vervolg wil geven aan de bevindingen. ANT benadrukt de noodzaak van een publieke dialoog over dit onderwerp en geeft het benaderen van de Nationale ombudsman als mogelijke optie aan.

6 februari 2014

De NZa volstaat met te verwijzen naar haar reactie op een eerder rapport van [redacted] (in samenwerking met de [redacted]) en is van mening dat de analyse van Milliman niet wezenlijk verschilt van die van [redacted]. Op de uitnodiging tot een publieke dialoog wordt niet ingegaan.

8 april 2014

De ANT stuurt een zeer uitvoerige en gedetailleerde brief aan _____ /ANT is van mening dat de brief van 6 februari van de NZa afbreuk doet aan het vertrouwen in de zorgautoriteit. Deze wil kennelijk niet meewerken aan herstel van de ontrecte beeldvorming in de media en bij het grote publiek. Aan de NZa wordt het volgende voorstel gedaan

"De NZa stelt degenen die de marktscans hebben opgesteld beschikbaar voor een open dialoog en discussie met de experts van Milliman. Waarnemers en externe experts zijn wat ons betreft welkom. Ook de rapportage van deze bijeenkomst wordt openbaar gemaakt. Deze discussie moet wat ons betreft uiterlijk 1 mei 2014 hebben plaatsgevonden".

Toegevoegd wordt: "Mocht de NZa niet bereid zijn aan deze in onze ogen transparante en democratische werkwijze mee te werken dan lijkt een gang naar de Nationale ombudsman de meest aangewezen weg voorwaarts". Op deze brief wordt pas na drie weken en last-minute gereageerd.

30 april 2014

ANT ontvangt een mail van de NZa met de mededeling dat 1 mei niet gehaald kon worden en met toezegging dat er inhoudelijk gereageerd zal gaan worden op de brief van 8 april. Dit wordt gezien als een poging om de angel uit het dossier te halen en de klacht bij de ombudsman te voorkomen.

1 mei 2014

De ANT dient een klacht in bij de Nationale ombudsman

9 mei 2014

ANT ontvangt een brief met toelichting van de visie van de NZa op het rapport-Milliman met als conclusie dat het onderzoeksdoel van de ANT niet gelijk zou zijn aan dat van de NZa. NZa biedt wel aan haar toelichting nader mondeling toe te lichten maar gaat volledig voorbij aan de wens zowel als de noodzaak dat de NZa niet met de ANT maar met Milliman in discussie moet gaan.

13 mei 2014

De NZa laat haar brief van 9 mei vergezellen van een persbericht met als kop "Onderzoek ANT onvolledig en niet representatief".

20 mei 2014

De ANT reageert met brief op het persbericht zowel als de NZa-brief van 9 mei. Zij stelt het persbericht ongepast te vinden want feitelijk onjuist. De rest van de brief is de meest gedetailleerde opsomming van de geschilpunten die mogelijk was en die ook later als uitgangspunt heeft gediend voor de dialoog tussen Milliman en de NZa. Deze brief stelt aan het slot:

"Wij hebben kennis genomen van uw uitnodiging voor een nadere mondelinge bespreking. Zolang de NZa echter volhardt in een niet-transparante houding en niet bereid is zich toetsbaar op te stellen heeft die mondelinge toelichting geen zin. Dat wordt anders als uw uitnodiging ook voor Milliman geldt en de NZa bereid is van haar kant de

medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de marktscans als gesprekspartner beschikbaar te stellen".

13 juni 2014

ANT ontvangt een brief van de Nationale ombudsman met mededeling dat er contact is gezocht met de NZa en is aangeboden apart met de NZa te spreken om na te gaan of de NZa open staat voor een bemiddelingsgesprek onder leiding van een deskundige.

25 juni 2014

ANT stuurt een brief aan _____ en geeft aan graag bereid te zijn over de klacht bij de National Ombudsman van gedachten te wisselen.

1 juli 2014

Directeur Zorgmarkten Cure, reageert namens de NZa op de brief van 20 mei. _____ erhaalt de uitnodiging voor mondeling overleg en voegt, voor de eerste keer, toe aan door de ANT gekozen externe experts aan een gesprek kunnen deelnemen (het woord Milliman valt kennelijk nog steeds zwaar). NZa zegt toe op korte termijn contact met de ANT te zullen opnemen. Die toezegging wordt niet nagekomen.

7 juli 2014

Antwoord dat, indien gewenst, de ANT te zijner tijd zal worden uitgenodigd voor bestuurlijk overleg inzake een aantal dossiers. De klacht bij de National ombudsman lijkt daar niet onder te vallen.

17 juli 2017

Via telefonisch contact blijkt dat de ombudsman nog steeds doende is het persoonlijke gesprek met de NZa te arrangeren. Het kantoor van de ombudsman kan niet zelf de rol van deskundige op zich nemen bij gebrek aan expertise maar een deskundige die namens of via de ombudsman wordt voorgedragen en terug rapporteert is wellicht een mogelijkheid. De rol van de ombudsman in dit stadium is vooral om de standpunten van beide partijen in kaart te brengen en de voorwaarden te onderhandelen waaronder de discussie kan plaatshebben (gebaseerd op een gespreksmemo van de ANT)

21 juli 2014

De ANT stuurt _____ en brief n.a.v. de uitnodiging via _____ op 1 juli. Gezien de voorgeschiedenis acht de ANT het inmiddels wenselijk, zo niet noodzakelijk, dat een onafhankelijke partij als voorzitter optreedt en de verslaglegging verzorgt. Deze partij moet de materie technisch begrijpen en mag wat de ANT betreft rechtstreeks aan de Nationale ombudsman rapporteren. Partijen kunnen daarna in goed overleg o.l.v. de Nationale ombudsman bepalen welke conclusies getrokken gaan worden en hoe deze gecommuniceerd zullen worden. De brief besluit:

"Wel zijn wij van mening dat, gezien de tijd die inmiddels verstreken is sedert het verschijnen van de marktscans en het toch wel slepend karakter van het dossier Milliman, het in het belang van alle partijen is indien de discussie en de daarop volgende rapportage uiterlijk in de loop van het derde kwartaal van 2014 zijn beslag krijgt. Om die reden zijn wij de komende weken beschikbaar voor mondeling overleg ten kantore van de NZa om de voorwaarden van de discussie uit te werken en vast te leggen."

De ANT biedt wederom aan in bestuurlijk overleg te treden, onafhankelijk van de klacht bij de Nationale ombudsman.

6 augustus 2014

Dhr. █████ reageert namens de NZa op de brief van 21 juli en zegt, wederom, toe op korte termijn een afspraak met de ANT te zullen inplannen. Ook deze toezegging wordt niet nagekomen.

26 augustus 2014

Op deze datum heeft het bestuurlijk overleg met █████ plaats. █████ maakt duidelijk dat hij zich niet persoonlijk wil bemoeien met de klacht en dit te zullen overlaten aan diens medewerkers. Nadat █████ e vergadering heeft verlaten wordt de ANT medegedeeld dat het inschakelen van een onafhankelijk partij voor de NZa niet bespreekbaar is.

2 oktober 2014

ANT ontvangt een brief van de Nationale ombudsman waarin bevestigd wordt dat de klacht in behandeling is genomen maar dat wordt aangedrongen op een gesprek Milliman-NZa. Het verslag van dit gesprek zal daarna de basis vormen voor een te houden hoorzitting. (In de periode tussen 26 augustus en 22 oktober is met name mondeling contact geweest tussen alle betrokken partijen om tot overeenstemming te komen over de vorm van het gesprek. Met name Milliman had in het laatste kwartaal een uiterst druk bezette agenda en kon niet eerder dan eind november tijd vrij maken. Om deze reden had de ANT aangedrongen op een gesprek in het derde kwartaal).

22 oktober 2014

ANT stuurt een mail aan de Nationale ombudsman met bevestiging dat het gesprek zal plaatshebben op 28 november 2014.

25 november 2014

De ANT bevestigt voor de goede orde de afspraak tussen de NZa en Milliman op 28 november en spreekt de verwachting uit dat er een gezamenlijk gedragen werkdocument kan worden aangeboden als basis voor de hoorzitting.

11. Bestuursreglement van de NZa

Artikel 13. Verplichtingen ingevolge artikel 3:2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

1. De wijze waarop de NZa invulling zal geven aan haar verplichtingen ingevolge artikel 3:2 van de Algemene wet bestuursrecht om bij de voorbereiding van besluiten de nodige kennis omtrent de relevante feiten en de af te wegen belangen te vergaren, zal door de NZa worden vastgelegd in een afzonderlijk document.

2. De Raad kan adviescommissies instellen. De Raad stelt daartoe een Regeling Adviescommissies vast, waarin het werkterrein, de organisatie en de werkwijze van deze Adviescommissies zijn vastgelegd.

Artikel 14. Raad van Advies

De Raad kan een Raad van Advies instellen voor advisering van de Raad over alle onderwerpen die de Raad van belang vindt voor zijn werk. De Raad nodigt externe leden uit om aan de vergadering van de Raad van Advies deel te nemen zonder last of ruggespraak. De Raad van Advies bepaalt in overleg met de Raad zijn werkwijze.

Artikel 15. Samenwerkingsprotocollen

1. De Raad maakt, behalve met de in artikel 17 Wmg genoemde organisaties, ook afspraken met andere organisaties die aangelegenheden van wederzijds belang behartigen.

2. De in het eerste lid bedoelde afspraken worden vastgelegd in samenwerkingsprotocollen.

Artikel 16. Algemeen consumentenbelang

De Raad stelt bij de taakuitoefening door de NZa het algemeen consumentenbelang voorop.