

Huisartsenpraktijk Kolderveen
A. R. Moes
Kolderveen 4
7948 NJ Nijeveen
Tel. 0522-491224
www.kolderveen.nl

Nijeveen, 17 augustus 2008

Onderwerp: NZa kostenonderzoek huisartsen 2008, uw brief d.d. 14 augustus 2008 met kenmerk WHOL/shot/A-08-568/ 0800027339

Aan de Raad van Bestuur van de Nederlandse Zorgautoriteit.
t.a.v. mevr. drs. C.C. van Beek MCM,
portefeuillehouder Zorgmarkten Cure

i.a.a.:

- Advies- en onderzoeksbureau Significant, t.a.v. drs. B. Karssen.
- Vaste Commissie Volksgezondheid van de Tweede Kamer der Staten Generaal
- Noord Negentig, accountants en belastingadviseurs, t.a.v. mr. R.A. Veening Fb
- LHV, t.a.v. dr. S. van Eijck, voorzitter, mr. drs. L. Hennink, algemeen directeur en drs. L. Rijkers, contactpersoon NZa kostenonderzoek huisartsenzorg 2008
- Apotheekhoudende Unit van de LHV, t.a.v. drs. M.A.M.U. Vermeulen, voorzitter
- Huisartsenkring Drenthe, t.a.v. drs. A. van Zijl, voorzitter
- Drentse Huisartsen Coöperatie i.o., t.a.v. drs. J.W. van der Kouwe, voorzitter
- Apotheekhoudende Huisartsen Coöperatie, t.a.v. drs. C. Stikvoort, voorzitter
- Stichting de Vrije Huisarts, t.a.v. drs. R. Schonk, voorzitter
- Vereniging Van Verloskundig Actieve Huisartsen, t.a.v. drs. J.H. Blauw, voorzitter
- Landelijke Huisartsen Opleiders Vereniging, t.a.v. drs. J.A.M. Dirven, voorzitter
- HAGRO Meppel Noord, t.a.v. drs. K.J. Dinkla, voorzitter
- Zorgbelang Nederland, t.a.v. P.K. van der Loo, directeur
- Zorgbelang Drenthe, t.a.v. drs. E.M.Y. Buursma, senior adviseur
- NPCF, t.a.v. W. Aalten, stratificatielijn curatieve zorg
- LHV discussielijst

Geachte mevrouw Van Beek,

Hartelijk dank voor uw brief van 15 augustus 2008, waarin u uitgebreid reageert op mijn schrijven van 6 augustus 2008.

Ik neem de vrijheid om hierbij nader in te gaan op een aantal zaken dat u in uw brief van 15 augustus noemt, waarbij ik vervolgens een of meerdere vragen zal stellen of een opmerking zal plaatsen. Hierbij zal ik van tevoren de letterlijke teksten uit uw brief citeren. Uw geheel gescande brief van 15 augustus zal ik als bijlage 1 toevoegen bij dit schrijven.

Als eerste wil ik ingaan op de volgende tekst in uw brief:

“Wij begrijpen dat u in eerste instantie schrikt van de inhoud van de brief. Een dergelijke vraag van de NZa aan de beroepsgroep huisartsen in deze vorm is niet eerder voorgekomen. Zoals ook in de brief van 28 juli is toegelicht heeft de NZa de wettelijke bevoegdheid om op deze wijze informatie op te vragen die wij nodig achten voor het uitvoeren van onze wettelijke taak. Bij het vaststellen van de benodigde informatie dienen wij uiteraard het proportionaliteitsprincipe in ogenschouw te houden. Dat wil zeggen dat we niet meer informatie op mogen vragen dan voor de doelstellingen van het onderzoek nodig zijn. Wij hebben dat voor dit onderzoek getoetst; de gevraagde informatie is zeker niet te gedetailleerd, maar noodzakelijk voor een zorgvuldig onderzoek.”

Over het voorgaande wil ik het volgende opmerken:

U schrijft: *“Een dergelijke vraag van de NZa aan de beroepsgroep huisartsen in deze vorm is niet eerder voorgekomen”*. Juist voorgaand feit is een extra reden om als NZa de uiterste zorgvuldigheid te betrachten. Als bestuursorgaan dient de NZa bij haar bevoegdheidsuitoefening bepaalde algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht nemen. Hierbij hoort onder andere het zorgvuldigheidsbeginsel (artikel 3:2 Awb: zorgvuldigheid en belangenafweging).

Bij het zorgvuldigheidsbeginsel horen vervolgens:

- een correcte bejegening (hoorplicht van art. 4:8 Awb, plicht tot het voeren van overleg, inspraak, gelegenheid tot herstel van verzuim).
- eisen betreffende het zorgvuldig onderzoek van de feiten (onderzoeksplicht van art. 3:2 Awb, plicht tot het vragen van advies, wijze van onderzoek, diepgang van onderzoek).
- eisen betreffende een zorgvuldige beslissingsprocedure (keuze beslissingsmoment)
- eisen betreffende een deugdelijke besluitvorming (nagaan van alle wettelijke mogelijkheden, onderzoek naar de minst bezwarende oplossing, passende methode van belangenafweging, bepaling van de af te wegen belangen, volledigheid van overweging).

Verder spreekt art. 5 lid 1 van de WVG over een (tarief)overleg tussen bepaalde 'representatieve organisaties', zoals een representatieve organisatie van organen van gezondheidszorg.

Naar aanleiding van uw citaat en het hiervoor gestelde heb ik de volgende vragen:

- Is het huidige voorliggende onderzoek getoetst door de LHV?
- Zo ja, wat was de mening van de LHV over de huidige online vragenlijst?
- Hoort bij het zorgvuldigheidsbeginsel niet dat huisartsen van te voren worden geïnformeerd over een dergelijk onderzoek, zoals de NZa ook deed bij het onderzoek inkoopvoordelen? Op 4 juli 2008 ontving namelijk iedereen die mogelijk in aanmerking kwam voor dit onderzoek voorinformatie van de NZa.
- Is er een zorgvuldige beslissingsprocedure geweest ten aanzien van het tijdstip van het onderzoek en de (aanvankelijk) toegestane termijn voor het invullen van het onderzoek?
- Is er sprake geweest van een deugdelijke besluitvorming om de minst bezwarende vorm van onderzoek en het minst bewarende tijdstip te kiezen?

Citaat twee:

“U uit tevens uw zorg over de waarborgen tot vertrouwelijkheid en geheimhouding van privacygevoelige informatie. Wij zijn van mening dat er niet om privacygevoelige informatie wordt gevraagd. De NZa kan haar bevindingen op grond van het onderzoek openbaar maken, met uitzondering van gegevens en inlichtingen die naar hun aard vertrouwelijk zijn. De NZa staat ervoor garant dat eventuele privacygevoelige informatie niet zichtbaar wordt; resultaten zullen niet herleidbaar zijn naar individuele huisartsenpraktijken.”

Over het begrip privacy heb ik de volgende opmerkingen:

- Privacy is niet alleen de afwezigheid van informatie over ons zelf bij anderen, het is vooral de zeggenschap die wij over onze persoonsgegevens hebben.
- Er is aanvankelijk geen sprake van een volledig geanonimiseerd onderzoek aangezien naam, adres en telefoonnummer gevraagd worden.
- In de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp, 2001) staat dat de persoon van wie gegevens worden verwerkt recht heeft om te weten waar zijn of haar gegevens voor worden gebruikt. Deelnemers aan een pilot dienen dan ook goed geïnformeerd te worden over de opzet van het vooronderzoek op basis waarvan zij kunnen bepalen of ze wel of niet deelnemen aan een pilot.
- In dezelfde wet staat in artikel 7: *persoonsgegevens worden voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden verzameld.*
- En in artikel 8, onder a: *persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend.*

- Aan de voorwaarde van ondubbelzinnige toestemming wordt in de online vragenlijst niet voldaan.
- Bovenstaande gebreken in het onderzoek wijzen niet op zorgvuldig en rechtmatig handelen van de NZa als verantwoordelijk bestuursorgaan.

Citaat drie:

“U wijst er terecht op dat het onderzoek in de vakantietijd wordt uitgevoerd. Bij het plannen van het onderzoek is overwogen om dit te vermijden, maar wij hebben geen andere mogelijkheid gezien de korte tijd die de NZa heeft om het onderzoek uit te voeren. Wij doen dit onderzoek in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Uiteraard begrijpt de NZa dat dit een belasting is voor de in de steekproef vallende praktijken. Uitstelverzoeken van praktijken die wegens afwezigheid door vakantie niet in staat zijn de vragenlijst op tijd in te leveren worden zorgvuldig beoordeeld. Indien wij het verzoek gegrond achten is uitstel mogelijk.”

Wat betreft de korte tijd het volgende:

- In juli 2007 publiceerde de NZa: “De oriënterende Monitor Huisartsenzorg, het nieuwe financieringssysteem en marktwerking in de huisartsenzorg.”
- In deze Monitor wordt al gesproken over een te plannen kostenonderzoek. Als al meer dan een jaar bekend is dat een dergelijk onderzoek gehouden zal worden, dan kan toch niet met recht gesproken worden over “de korte tijd die de NZa heeft om het onderzoek uit te voeren.”
- Door de LHV (zie later in deze brief) bent u gewaarschuwd voor dit “onmogelijke” tijdvak.
- In de door ons op 30 juli 2008 ontvangen brief van de NZa wordt niet gesproken over de mogelijkheid tot het vragen van uitstel voor het invullen van de online vragenlijst.
- Al evenmin wordt er gesproken over het feit dat uitstel mogelijk is als de NZa een verzoek hiertoe gegrond acht.
- Pas nadat mijn brief was gestuurd naar de NZa kwam er bericht van de NZa over de termijnverlenging en de mogelijkheid tot het verzoek om langer uitstel.
- Ondertussen had de primaire brief van de NZa wel tot onrust geleid, althans in elk geval wel bij mij.
- Was hier sprake van deugdelijke besluitvorming en een zorgvuldige beslissingsprocedure?

Citaat vier:

Uw opmerkingen over de procedure met betrekking tot in- en uitloggen zullen wij nogmaals kritisch bezien, maar vooralsnog hebben wij geen reden aan te nemen dat dit niet juist functioneert.

Ten aanzien van het in- en uitloggen het volgende:

- In het telefonische onderhoud dat ik op woensdagavond 6 augustus had met drs. B. Karssen van Significant, gaf de heer Karssen aan dat ik automatisch uitgelogd was omdat alle vragen door mij al “beantwoord” waren.
- Hierna was het voor mij niet meer mogelijk om in te loggen en eventuele correcties aan te brengen.
- Bij veel andere online vragenformulieren wordt er nadrukkelijk gewaarschuwd voor het per abuis uitloggen, of dit uitloggen is zelfs niet eens mogelijk zonder een bevestiging dat men akkoord gaat met de ingevulde gegevens.

Citaat vijf:

“De door u genoemde technische onvolkomenheden hebben wij niet kunnen constateren; de webapplicatie voldoet aan de gebruikelijke professionele standaarden die voor dit soort onderzoeken worden gehanteerd. De applicatie is gemaakt door een bureau dat ruime ervaring met dergelijke toepassingen heeft.”

Naar aanleiding van bovenstaande tekst het volgende:

- Het is mij niet bekend wat u bedoelt met “*de webapplicatie voldoet aan de gebruikelijke professionele standaarden die voor dit soort onderzoeken worden gehanteerd*”, kunt u mij nader informeren over deze standaard?
- In dit kader zal ik als bijlage 2 bij deze brief toevoegen de laatste pagina van het voor de Dienst Regelingen van het ministerie van LNV “online” ingevulde vragenformulier ten behoeve van de gecombineerde opgave van de landbouwtelling, mestwetgeving en de verzamelvraag gemeenschappelijk landbouwbeleid. Naast een uitdrukkelijke bevestiging van de juistheid van ingevulde informatie wordt hier nog een aantal andere zaken gevraagd, waaronder een digitale handtekening.
- Indien een dergelijke zorgvuldigheid wel toegepast kan worden door de Dienst Regelingen bij de mestwetgeving, waarom kan deze zorgvuldigheid dan niet toegepast worden bij een kostenonderzoek huisartsenzorg 2008?
- Is het uws inziens terecht dat er voor het online aanleveren van gegevens voor de mestwetgeving wel de noodzakelijke en technische zorgvuldigheid wordt betracht?
- In het verlengde hiervan wil ik u hierbij wijzen op artikel 13 van de Wet bescherming persoonsgegevens: “*De verantwoordelijke legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.*”
- Uit uw citaat “*technische onvolkomenheden hebben wij niet kunnen constateren*” wordt mij niet duidelijk in hoeverre en met welke kennis van zaken u de vragenlijst zelf hebt getest op eventuele technische onvolkomenheden. Of geldt hier: “wat ik niet zie, dat is er niet”?
- Zelf heb ik overigens een dergelijke test niet verricht. Dit in tegenspraak met het door de heer Karssen in zijn brief van 13 augustus 2008 gestelde: “*Uw situatie is namelijk bijzonder: u heeft de vragenlijst in zijn geheel ingevuld (met onrealistische cijfers, maar met voldoende onderlinge consistentie om door de vragenlijst heen te komen), dit vanuit uw behoefte om de vragenlijst kwalitatief te testen.*”
- Hoewel thans eigenlijk niet ter zake doende, wil ik u in aanvulling op het voorgaande nog het volgende mededelen. Er bestond bij mij geen enkele behoefte om de vragenlijst kwalitatief te testen. Wel wilde ik op 30 juli 2008 zo snel mogelijk te weten komen of de vragen van het NZa online onderzoek, waarvan ik dacht dat het over de inkoopvoordelen ging wel of niet door mij zelf beantwoord konden worden. Dit in verband met een bijeenkomst over dit onderwerp in Utrecht op 31 juli 2008 van de apotheekhoudende unit van de LHV.
- Nadat ik de eerste vragen naar beste weten en kunnen had beantwoord, zag ik aan de “percentageteller” dat er nog een zeer groot aantal vragen zouden volgen.
- Om hierna het “doorlezen” zo snel mogelijk te laten lukken gaf ik vervolgens willekeurige antwoorden. Dit leverde tot mijn verbazing geen enkel oponthoud op.
- Bij het boekhoudkundige gedeelte was er wel sprake van enige controle op de vooraf ingevulde antwoorden. Dit zal de heer Karssen waarschijnlijk ook bedoelen met “invullen met onderlinge consistentie”. Toch was het ook hier mogelijk om salarisbedragen voor meerdere personeelsleden op jaarbasis te beperken tot een bedrag van slechts 10 euro.
- Een goede webapplicatie had voor deze “inconsistentie” moeten waarschuwen.
- Zoals ik ook al in de brief naar Significant d.d. 14 augustus 2008 heb gesteld wil ik zeker niet beweren een deskundige te zijn op het gebied van dit soort vragenlijsten.
- Wel weet ik, dat bijvoorbeeld een sportvereniging voor een zeer luttel bedrag gebruik kan maken van een online inschrijfmogelijkheid bij evenementen via www.inschrijven.nl.
- Bij het inschrijven via www.inschrijven.nl kan een potentiële deelnemer aan een evenement zich nooit inschrijven met de NAW-gegevens, die wel geaccepteerd worden bij het NZa onderzoek.
- Niet gewenste of onmogelijke combinaties worden tijdens de inschrijving via voornoemde website direct duidelijk gemaakt aan de potentiële deelnemer.
- Bij het NZa onderzoek kan echter bij het invullen van bijvoorbeeld de postcode, de naam of het telefoonnummer volstaan worden door uitsluitend een “x” in te vullen.
- Een online waarschuwing bij onmogelijke antwoorden of onmogelijke combinaties (bijvoorbeeld apotheekhoudend zijn en de postcode van de praktijk) ontbreekt bij de NZa vragenlijst eveneens.

- Met weinig moeite zou deze correctiemethode in de “NZa webapplicatie” wel mogelijk gemaakt kunnen worden.
- Een onmogelijke “combinatie” waar in de NZa vragenlijst bijvoorbeeld ook niet voor gewaarschuwd wordt is een totaal aan inschrijftarieven van 100 euro bij ruim 5000 patiënten.
- Indien er bij een online onderzoek een zo goed mogelijke controle is op hetgeen wordt ingevuld, dan zal dit de betrouwbaarheid van de opgave en de uiteindelijke uitkomsten van het onderzoek ten goede komen.
- Hier heeft niet alleen de NZa belang bij, maar ook de consument en de huisartsenzorg.
- De huidige webapplicatie voor het NZa onderzoek heeft vele bestaande technische mogelijkheden helaas niet in zich.
- De vraag kan worden gesteld of hier sprake is geweest van deugdelijke besluitvorming?
- Het feit dat u stelt: *“de webapplicatie voldoet aan de gebruikelijke professionele standaarden die voor dit soort onderzoeken worden gehanteerd”*, betekent voor mij helaas dat deze standaard nodig herzien moet worden. Ook hier geldt: “resultaten uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst.”

Citaat zes:

“Wat betreft uw opmerkingen over de helpdeskfunctie en tijdigheid van reageren hebben wij begrepen dat de heer Karssen van Significant u nog op de dag waarop u de helpdesk hebt benaderd een nadere toelichting heeft gegeven. Naar onze mening functioneert de helpdesk op dit punt dan ook naar behoren en wordt binnen redelijke en voor dit type onderzoeken zeer gebruikelijke termijnen gereageerd.”

Over het voorgaande heb ik de volgende opmerkingen:

- Bij het bellen van de helpdesk werd er direct opgenomen.
- De helpdeskmedewerker van Significant kon me echter niet zelf helpen.
- Na een uitdrukkelijk verzoek van mijn kant dat ik op zeer korte termijn teruggebeld wilde worden door een deskundige, was dit twee uur later nog niet gebeurd.
- Er werd teruggebeld door de heer B. Karssen van Signifant ongeveer een uur nadat ik de brief naar de NZa had verstuurd.
- Persoonlijk vind ik dat een helpdesk met (voor een huisarts) beperkte openingstijden direct op bepaalde vragen moet kunnen antwoorden.
- Dit geldt temeer daar de heer drs. B. Karssen in zijn brief van 13 augustus het volgende stelt: *“De reden dat de vragenlijst niet gemakkelijk is door te bladeren en dat er geen hardcopy wordt opgestuurd, is dat dit voorkomt dat vragen ‘tactisch’ worden ingevuld, bijvoorbeeld om de belasting voor het invullen te minimaliseren. Dit is zeer gebruikelijk bij marktonderzoeken met behulp van digitale vragenlijsten/webapplicaties.”*
- Als de huisarts bij het invullen van een dergelijke vragenlijst, die hij/zij niet snel kan doornemen ook nog regelmatig lang moet wachten voor de helpdesk, dan is er mijns inziens geen sprake van een goede helpdesk.
- Was de NZa op de hoogte van deze “helpdeskfunctie” toen ze dit grootschalige onderzoek dat nog nooit eerder bij de huisartsen is verricht, ging uitbesteden aan Significant?

Citaat zeven:

“Gezien uw reactie is er bij de LHV onduidelijkheid over het onderzoek ontstaan. Onze excuses daarvoor. Voor de duidelijkheid, er is in dit onderzoek geen sprake van een pilot vooruitlopend op een representatieve aselecte steekproef. U bent in dit kader derhalve reeds geselecteerd. De eerste 10 praktijken zijn alleen eerder benaderd wegens de door VWS gewenste inventarisatie van de met het onderzoek eventueel gemoeide accountantskosten.”

Over het voorgaande het volgende:

- Van de LHV kreeg ik op 1 augustus 2008 een mail die gericht was aan onze kringvoorzitter en een kopie aan mezelf met de volgende inhoud: *“Roelof Moes is één van de 10 huisartsen die is geselecteerd voor de pilot van het kostenonderzoek (het daadwerkelijke onderzoek zal naar verwachting in september plaatsvinden). De NZa heeft echter verzaakt dit te communiceren*

met de desbetreffende huisartsen. Om niet te veel verwarring te veroorzaken heeft de LHV ervoor gekozen om niet alle leden over de pilot te informeren, maar contactpersonen van de LHV op te laten nemen in de brief van de NZa aan de huisartsen in de pilot. We zijn vanaf het begin al ongelukkig met de wijze waarop de NZa het onderzoek wil uitvoeren, zij hebben echter de wettelijke bevoegdheid om deze informatie op te vragen en zelfs om daar zelf een termijn aan te verbinden. Herhaaldelijk aangeven dat een dergelijke reactietermijn in de vakantieperiode onhaalbaar is heeft helaas niet geholpen. Verder heeft de NZa toegezegd dat de accountantskosten die huisartsen zullen maken voor het invullen van de vragenlijst vergoed zullen worden. Dit gaat echter via het onderzoeksbureau. Het is erg spijtig dat de brief daarover niet op hetzelfde moment op de deurmat is gevallen bij de huisartsen voor de pilot als het informatieverzoek zelf.”

- Door de LHV is aan mij niet duidelijk gemaakt wat precies met een pilot werd bedoeld.
- In het al eerder genoemde telefonische onderhoud dat ik op woensdagavond 6 augustus had met drs. B. Karssen van Significant gaf hij meermalen aan dat de pilot waar ik aan deelnam juist bedoeld was om de door mij geconstateerde fouten er uit te halen. Bij dit telefoongesprek waren drie getuigen aanwezig.
- De vraag is nu: heeft de heer Karssen mij in het telefoongesprek verkeerd geïnformeerd of was dhr. Karssen zelf verkeerd geïnformeerd door de NZa? In beide gevallen is er sprake van onzorgvuldigheid.

Citaat acht

“Ten slotte stelt u dat het onderzoek inhoudelijk niet voldoet. Wij wijzen u erop dat de vragenlijst mede tot stand is gekomen door input van huisartsen en andere terzake deskundigen. Wij zijn het dan ook niet eens met uw reactie en volgens ons is de kwaliteit van de vragenlijst is niet in het geding. Uiteraard zullen we aan eventuele terechte en onderbouwde opmerkingen ten aanzien van de inhoud die door de in geselecteerde praktijken worden gegeven serieus aandacht besteden.”

Ten aanzien van het bovenstaande citaat heb ik de volgende vragen aan u:

- Zijn de huisartsen die gezorgd hebben voor input, afgevaardigd door de LHV?
- Zo nee, aan welke criteria moesten deze huisartsen voldoen om de zo belangrijke NZa vragenlijst te kunnen beoordelen?
- Kunt u de namen van deze huisartsen en ander terzake deskundigen bekend maken? Deze vraag stel ik u met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).
- Aangezien u mijn kritische reactie afwijst door te wijzen op het feit dat de vragenlijst mede tot stand is gekomen door input van huisartsen en andere terzake deskundigen lijkt me bovenstaande vraag legitiem.

Citaat negen:

“Als bijlage voegt u de deels door u ingevulde vragenlijst bij (“kladversie”), met de opmerking in uw brief dat u er van uitgaat hiermee niet bestraft te zullen worden met een boete. Hierover merken wij het volgende op. Indien u alsnog overgaat tot het indienen van een volledig en juist ingevulde vragenlijst, krijgt u uiteraard geen boete voor uw eerste versie.”

Ten aanzien van het voorgaande de volgende vraag:

- Persoonlijk heb ik geen enkel bezwaar mee te werken aan een goed en deskundig kostenonderzoek dat ondersteund wordt door de eigen beroepsvereniging.
- Op dit moment is niet duidelijk in hoeverre het huidige NZa kostenonderzoek huisartsenzorg 2008 wordt gefiatteerd door de LHV.
- Eveneens zijn veel van mijn op- en aanmerkingen op het NZa onderzoek nog niet beantwoord.
- In hoeverre kan ik door de NZa nu al verplicht worden mee te werken aan een onderzoek als de vragen over de vereiste zorgvuldigheid bij een dergelijk onderzoek door de NZa nog niet zijn beantwoord?

Citaat tien:

“Wij vertrouwen erop met deze brief uw vragen te hebben beantwoord. Tevens hopen wij onjuistheden en onduidelijkheden te hebben rechtgezet.”

Naar aanleiding van het voorgaande citaat, het volgende:

- Op 11 augustus 2008 stuurde ik ook in het kader van het kostenonderzoek huisartsenzorg nog een brief aan de Nederlandse Zorgautoriteit, t.a.v. Lucas P. J. M. Vennemann, arts, MBA directeur a.i. Zorgmarkten Cure.
- Bij deze brief was het grotendeels gekopieerde NZa vragenformulier toegevoegd met op- en aanmerkingen mijnerzijds.
- Op de brief van 11 augustus aan de NZa heb ik aannemende dat uw brief hier niet over gaat, nog geen reactie van de NZa ontvangen.
- Graag zou ik alsnog een reactie van u tegemoet zien over de door mij geplaatste op- en aanmerkingen.
- Het voorgaande klemt voor mij temeer, daar de heer Karssen in zijn brief van 13 augustus het volgende stelt: *“Het grootste deel van uw schriftelijke opmerkingen en kwalificaties over het onderzoek en de vragenlijst is namelijk gebaseerd op een referentiekader die niet aansluit bij (de geldende professionele normen voor) dit type onderzoek en de bijbehorende helpdeskfunctie. Ik verzoek u daarom vriendelijk doch dringend om te stoppen met deze ongefundeerde kritiek, buiten uw deskundigheidsgebied, breed te verspreiden.”*
- Hierop heb ik hem op 14 augustus (binnen twee uur na ontvangst van zijn brief) medegedeeld dat hij mij een plezier zou doen door concreet aan te geven waar mijn kritiek ongefundeerd is geweest.
- Aangezien ik tot op heden (bijna vier dagen later) nog geen reactie heb ontvangen van de heer Karssen permitteer ik me om ook deze brief weer “breed” te verspreiden, dit in afwachting van bewijzen dat mijn kritiek ongefundeerd is.

Vooralsnog blijf ik bij mijn stelling dat er sprake is van een door de NZa uit te voeren onzorgvuldig kostenonderzoek huisartsenzorg 2008.

In de hoop dat u mij spoedig een antwoord stuurt, teken ik met de meeste hoogachting jegens u,

Roelof Moes, huisarts

Bijlagen:

1. De brief van de NZa d.d. 15 augustus 2008 met kenmerk WHOL/shot/A-08-568/ 0800027339
2. Als illustratie van “modern online onderzoek” de laatste pagina van de “meitelling” van het Ministerie van LNV.



Nederlandse
Zorgautoriteit

Huisartsenpraktijk Kolderveen
T.a.v. de heer A.R. Moes
Kolderveen 4
7948 NJ NIJEVEEN

Newtonlaan 1-41
3584 BX Utrecht
Postbus 3017
3502 GA Utrecht
T 030 296 81 11
F 030 296 82 96
E info@nza.nl
I www.nza.nl

Uw brief van
6 augustus 2008

Behandeld door
W.J. Houwerzijl

Telefoonnummer
030 296 82 32

E-mailadres
whouwerzijl@nza.nl

Kenmerk
WHOL/shot/A-08-568
0800027339

Onderwerp
kostenonderzoek huisartsenzorg 2008

Datum
15 augustus 2008

Geachte heer Moes,

Uw brief d.d. 6 augustus 2008 is door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) in goede orde ontvangen. Voor de moeite die u zicht heeft getoost deze uitgebreide reactie te geven willen we u bedanken. Met deze brief reageert u op het onderzoek dat momenteel wordt uitgevoerd naar praktijkkosten van huisartsen, waarvoor u een brief van de NZa heeft ontvangen.

Middels deze reactie gaat de NZa in op de in uw brief geuite bezwaren en suggesties betreffende het onderzoek. Wij beperken ons in onze reactie tot uw opmerkingen ten aanzien van de procedurele kant van het onderzoek. De redactionele fouten die u signaleert in de brief en uw opmerkingen ten aanzien van de postbezorging zullen wij intern evalueren. Uw opmerking over de zin "Gelet op artikel 61 lid 5 van de Wmg dienen de gegevens en inlichtingen duidelijk, stellig en onder voorbehoud te worden verstrekt binnen de door de NZa gestelde termijn, zijnde voor 17 augustus 2008, middels de online vragenlijst." is terecht. Hier had inderdaad moeten staan "zonder voorbehoud" in plaats van "onder voorbehoud".

Wij begrijpen dat u in eerste instantie schrikt van de inhoud van de brief. Een dergelijke vraag van de NZa aan de beroepsgroep huisartsen in deze vorm is niet eerder voorgekomen. Zoals ook in de brief van 28 juli is toegelicht heeft de NZa de wettelijke bevoegdheid om op deze wijze informatie op te vragen die wij nodig achten voor het uitvoeren van onze wettelijke taak.

Bij het vaststellen van de benodigde informatie dienen wij uiteraard het proportionaliteitsprincipe in ogenschouw te houden. Dat wil zeggen dat we niet meer informatie op mogen vragen dan voor de doelstellingen van het onderzoek nodig zijn. Wij hebben dat voor dit onderzoek getoetst; de gevraagde informatie is zeker niet te gedetailleerd, maar noodzakelijk voor een zorgvuldig onderzoek.

U uit tevens uw zorg over de waarborgen tot vertrouwelijkheid en geheimhouding van privacygevoelige informatie. Wij zijn van mening dat er niet om privacygevoelige informatie wordt gevraagd. De NZa kan haar bevindingen op grond van het onderzoek openbaar maken, met uitzondering van gegevens en inlichtingen die naar hun aard vertrouwelijk zijn. De NZa staat ervoor garant dat eventuele privacygevoelige informatie niet zichtbaar wordt; resultaten zullen niet herleidbaar zijn naar individuele huisartsenpraktijken.

Kenmerk
WHOL/shot/A-08-568
0800027339
2 van 3

Het voor u onbekende onderzoeksbureau Significant is een gerenommeerd advies- en onderzoeksbureau in onder meer de gezondheidszorg, en is door de NZa gevraagd, na een zorgvuldige selectieperiode, het onderzoek uit te voeren namens de NZa, mede gezien de ervaringen die dit onderzoeksbureau heeft opgedaan in de uitvoering van vergelijkbare onderzoeken. Dit is de reden dat u via Significant een brief van de NZa heeft ontvangen.

U wijst er terecht op dat het onderzoek in de vakantietijd wordt uitgevoerd. Bij het plannen van het onderzoek is overwogen om dit te vermijden, maar wij hebben geen andere mogelijkheid gezien de korte tijd die de NZa heeft om het onderzoek uit te voeren. Wij doen dit onderzoek in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Uiteraard begrijpt de NZa dat dit een belasting is voor de in de steekproef vallende praktijken. Uitstelverzoeken van praktijken die wegens afwezigheid door vakantie niet in staat zijn de vragenlijst op tijd in te leveren worden zorgvuldig beoordeeld. Indien wij het verzoek gegrond achten is uitstel mogelijk.

Uw opmerkingen over de procedure met betrekking tot in- en uitloggen zullen wij nogmaals kritisch bezien, maar vooralsnog hebben wij geen reden aan te nemen dat dit niet juist functioneert. De door u genoemde technische onvolkomenheden hebben wij niet kunnen constateren; de webapplicatie voldoet aan de gebruikelijke professionele standaarden die voor dit soort onderzoeken worden gehanteerd. De applicatie is gemaakt door een bureau dat ruime ervaring met dergelijke toepassingen heeft.

Wat betreft uw opmerkingen over de helpdeskfunctie en tijdigheid van reageren hebben wij begrepen dat de heer Karssen van Significant u nog op de dag waarop u de helpdesk hebt benaderd een nadere toelichting heeft gegeven. Naar onze mening functioneert de helpdesk op dit punt dan ook naar behoren en wordt binnen redelijke en voor dit type onderzoeken zeer gebruikelijke termijnen gereageerd.

Op grond van haar wettelijke bevoegdheden mag de NZa kosteloos informatie opvragen, van een vergoeding voor accountantskosten door de NZa kan dan ook geen sprake zijn. De toezegging over vergoeding van de kosten is door het ministerie van VWS gedaan. Om te inventariseren over welke bedragen dit gaat is besloten in eerste instantie een tiental praktijken aselekt te selecteren en hen te vragen naar de gemoeide accountantskosten. Het feit dat u de hierover toegezegde brief nog niet heeft ontvangen staat derhalve los van ons informatieverzoek, en mag uitdrukkelijk ook niet aan elkaar verbonden worden. U dient derhalve aan het informatieverzoek te voldoen, zonder als voorwaarde de vergoeding van accountantskosten te kunnen stellen.

Gezien uw reactie is er bij de LHV onduidelijkheid over het onderzoek ontstaan. Onze excuses daarvoor. Voor de duidelijkheid, er is in dit onderzoek geen sprake van een pilot vooruitlopend op een representatieve aselecte steekproef. U bent in dit kader derhalve reeds geselecteerd. De eerste 10 praktijken zijn alleen eerder benaderd wegens de door VWS gewenste inventarisatie van de met het onderzoek eventueel gemoeide accountantskosten.

Kenmerk
WHOL/shot/A-08-568
0800027339
3 van 3

Ten slotte stelt u dat het onderzoek inhoudelijk niet voldoet. Wij wijzen u erop dat de vragenlijst mede tot stand is gekomen door input van huisartsen en andere terzake deskundigen. Wij zijn het dan ook niet eens met uw reactie en volgens ons is de kwaliteit van de vragenlijst is niet in het geding. Uiteraard zullen we aan eventuele terechte en onderbouwde opmerkingen ten aanzien van de inhoud die door de in geselecteerde praktijken worden gegeven serieus aandacht besteden.

Als bijlage voegt u de deels door u ingevulde vragenlijst bij ("kladversie"), met de opmerking in uw brief dat u er van uitgaat hiermee niet bestraft te zullen worden met een boete. Hierover merken wij het volgende op. Indien u alsnog overgaat tot het indienen van een volledig en juist ingevulde vragenlijst, krijgt u uiteraard geen boete voor uw eerste versie. Indien u van mening bent bepaalde vragen niet te kunnen beantwoorden kunt u hierover contact opnemen met de helpdesk. Inmiddels bent u geïnformeerd over uitstel van de indieningstermijn, wij gaan er dan ook van uit dat dit probleem is opgelost.

Wij vertrouwen erop met deze brief uw vragen te hebben beantwoord. Tevens hopen wij onjuistheden en onduidelijkheden te hebben rechtgezet.

Met vriendelijke groet,
de Raad van Bestuur van de
Nederlandse Zorgautoriteit


mw. drs. C.C. van Beek MCM,
portefeuillehouder Zorgmarkten Cure

Kopie aan:

- Significant BV
De heer drs. B. Karssen
Thorbeckelaan 91
3771 ED BARNEVELD
- Landelijke Huisartsenvereniging
De heer dr. S.R.A. van Eijck
Postbus 256
3502 LB UTRECHT

Bijlage 2

Dienst Regelingen	
Gecombineerde opgave 2008	Gecombineerde opgave 2008 voor Landbouwtelling, mestwetgeving en de Verzamelvraag Gemeenschappelijk landbouwbeleid

4 Opmerkingen

Op- en aanmerkingen

Is de opgave door uzelf of door een adviseur ingevuld?

Zelf

Adviseur

Hoeveel tijd heeft u, dan wel uw adviseur besteed aan het inlezen/ vergaren van informatie voor het invullen van de opgave?

01:00

Hoeveel tijd heeft u, dan wel uw adviseur besteed aan het daadwerkelijk invullen van de opgave?

01:00

5 Ondertekening

- Ik heb deze opgave volledig naar waarheid ingevuld. En ik ben bekend met de voorwaarden van de Gecombineerde Opgave.
- Ik wil graag een bevestiging via e-mail ontvangen wanneer deze opgave succesvol door Dienst Regelingen ontvangen is.

E-mailadres moes@kolderveen.nl

Elektronisch ondertekend op 14-mei-2008
door AR Moes

Relatienummer 030104161