

Zorgverzekeraar CZ onder verscherpt toezicht zorgautoriteit.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft CZ onder verscherpt toezicht gesteld. Na een eerdere formele maatregel slaagt de zorgverzekeraar er onvoldoende in de naleving van de zorgplicht te verbeteren, schrijft de toezichthouder dinsdag in een [bericht](#) op de website. Menzis heeft de zogeheten aanwijzing van een jaar geleden wel volledig opgevolgd.

CZ moet binnen een paar weken een plan van aanpak leveren om alsnog de vereiste veranderingen door te voeren. Vervolgens moet de zorgverzekeraar het komende jaar regelmatig voortgang laten zien. Als CZ weer niet kan voldoen, 'kan een last onder dwangsom volgen', schrijft de NZa.

Het is voor het eerst dat de toezichthouder een individuele zorgverzekeraar zo hard aanpakt. De ingreep komt voort uit een onderzoek naar de marktleiders in vier regio's met wachttijden voor de geestelijke gezondheidszorg en ziekenhuiszorg die boven de zogeheten treeknormen lagen. CZ, Menzis, VGZ en Zilveren Kruis schoten allen tekort, concludeerde de NZa een jaar geleden. CZ en Menzis kregen zelfs een 'aanwijzing' -een verbeteropdracht-, op dat moment een unicum.

Hardere aanpak.

Dat was meer dan een vervelende publieke terechtwijzing, oordeelden experts destijds. Waar de NZa tot dan toe koos voor informele of in elk geval minder zichtbare waarschuwingen, koos de waakhond nu voor een hardere aanpak.

In de jaren daarvoor zwol de roep om strengere handhaving op de zorgplicht al aan. Deze zogenoemde open norm schrijft voor dat zorgverzekeraars voor hun verzekerden goede, betaalbare zorg moeten regelen. 'Van zorgverzekeraars verwacht de NZa dat zij de zorgvraag en het zorgaanbod in de regio goed in de gaten houden en met zorgaanbieders afspraken maken over het oplossen van knelpunten in de toegang tot zorg', schrijft de waakhond dinsdag. 'Van zorgaanbieders verwachten wij onder meer transparantie over hun wachttijden en een proactieve houding om samen met zorgverzekeraars die wachttijden terug te dringen.'

Wat de NZa precies is tegengekomen bij de nacontrole na de aanwijzingen van vorig jaar is niet openbaar. De zorgverzekeraars hebben wel gedetailleerde verbeterpunten gekregen, zegt een woordvoerder.

Zorgbemiddeling.

CZ heeft naar aanleiding van de aanwijzing de afdeling zorgbemiddeling onder handen genomen, zegt bestuurder zorg Rogier van der Hooft. Dit bedrijfsonderdeel helpt verzekerden die (te) lang moeten wachten op zorg desgevraagd met het vinden van een alternatieve zorgaanbieder. Zorgverzekeraars klagen overigens al tijden dat ze hun klanten niet zelf kunnen benaderen.

CZ verwerkt jaarlijks zo'n 20.000 bemiddelingsvragen. 'Dat deden we naar eer en geweten, maar als iemand vroeg naar de effecten, wisten we dat eigenlijk niet.' Het afgelopen halfjaar voerde CZ 4000 zogenoemde zorgbemiddelingschecks uit. Voor dat werk zijn extra mensen aangenomen.

'Behoorlijk chagrijnig'.

Ook op andere punten is de toezichthouder nog altijd kritisch. Zo heeft CZ volgens de toezichthouder onvoldoende zicht op wat de strategie van de organisatie precies oplevert. Concreet voorbeeld: helpt digitalisering bij het toegankelijker maken van de zorg? En als de wachtlijsten toch oplopen, moet die beweging dan sneller, stoppen of anders?

Het is 'alle hens aan dek' bij CZ, zegt Van der Hooft. 'We zijn hier behoorlijk chagrijnig over, in de zin dat we ons heel goed voorbereid hebben op dit examen, en goede hoop hadden, maar niet geslaagd zijn. Dit heeft nu de allerhoogste prioriteit, voor de hele organisatie. De ruimte die ons geboden wordt, is beperkt. We hebben hier de toezichthouder te overtuigen dat we op de juiste weg zijn.'