



Administratiedruk tandartsen



**Enquête
(Ont)Regel de Zorg
KNMT**

Inhoudelijke medewerking van

KNMT

Joost den Boer

VvAA

Jeffry van Ham

Anneke van 't Zet

De Argumentenfabriek

Reijer Lomans

Kees Wessels

Vormgeving

Willem van den Goorbergh

In opdracht van

knmt

Een product van

**[Ont]Regel
de Zorg**

schrap én verbeter!

Uitgevoerd door

VvAA

A De ArgumentenFabriek



september 2018

Wat staat waar in deze publicatie?

3 Voorwoord

4 Verantwoording

7 Resultaten

10 Resultaten per vraag

21 Bijlage: Enquête

Voorwoord

Tandartsen zijn gemiddeld een kwart van hun werkweek kwijt aan administratie. Dat is best veel. Een deel hiervan is onvermijdbaar, maar een deel wordt ook als tijdrovend en onnodig belastend ervaren. Met name dat laatste is de laatste decennia gegroeid door toenemende regelgeving vanuit overheid en zorgverzekeraars. Dat was voor de KNMT reden zich aan te sluiten bij (Ont)Regel de Zorg en samen met Stichting (Ont)Regel de Zorg afgelopen zomer te onderzoeken hoe tandartsen de regelgeving ervaren en hoeveel tijd ze ermee kwijt zijn.

De uitkomsten van het onderzoek komen niet als een verrassing, want vrijwel iedere tandarts herkent de rompslomp van machtigingen aanvragen bij verzekeraars, wat natuurlijk als nummer één uit de bus kwam als meest tijdrovende handeling. Tijdrovend vindt men tevens registraties voortkomend uit protocollen en richtlijnen. Daarnaast zijn er zaken die als onzinnig worden ervaren, zoals het publiceren van een prijslijst van tandtechnische prestaties of het aanvragen van een machtiging voor

een panoramische röntgenfoto. In bijgaand onderzoek staan nog meer voor tandartsen herkenbare uitkomsten.

Maar wat moeten we hier nu mee? We hebben nu in ieder geval een beter beeld over hoe tandartsen de regeldruk ervaren. De volgende stap is om na te gaan hoe het anders kan en of er zelfs regels geschrapt kunnen worden. Belangrijk is dat er een goede balans komt tussen wat de regelgeving voor de patiënt enerzijds oplevert en wat het de hulpverlener anderzijds aan inspanning kost. Deze balans is nu soms zoek. Wellicht kan eventuele tijdswinst – door het schrappen en veranderen van regels – ertoe leiden dat we meer tijd kunnen besteden aan de patiënt in de stoel. Dit zou wel eens ten goede kunnen komen aan het werkplezier van de tandarts.

Wolter Brands, voorzitter van de KNMT

1

Verantwoording

Verantwoording

Hoe is het gesteld met de administratieve lastendruk onder tandartsen? Met die vraag nam de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT) contact op met de Stichting (Ont)Regel de Zorg. Om dit in beeld te brengen, hebben WAA en De Argumentenfabriek in opdracht van de stichting een

enquête uitgezet onder tandartsen. Van de bijna 3.000 tandartsen die zijn aangeschreven, hebben meer dan 300 tandartsen de enquête ingevuld. Dit is een respons van 10 procent. Daarnaast hebben nog ruim 80 tandartsen zichzelf via de website van de KNMT gemeld om mee te doen aan de enquête.

Wat zijn de kenmerken van de respondenten?

	Totaal		Als zelfstandig tandarts in de praktijk van een ander		In loondienst in de praktijk van een ander		Anders			
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%		
Aangeschreven door Stichting (Ont)Regel de Zorg	322	65,8%	212	65,8%	81	25,2%	15	4,7%	14	4,4%
Aangemeld bij KNMT	81	77,8%	63	77,8%	12	14,8%	1	1,2%	5	6,2%
Totaal	403		275		93		16		19	

Afbeelding 1.1

Representatief

De 400 tandartsen die de enquête hebben ingevuld, zijn representatief voor de gehele doelgroep. Ruim 75 procent van de respondenten heeft alle vragen uit de enquête beantwoord. Voor de analyse zijn alle correct ingevulde antwoorden meegenomen, ongeacht of de volledige vragenlijst is afgerond. Naast vragen over de hoeveelheid administratie, is de respondenten ook gevraagd naar het nut van de administratieve handelingen en in hoeverre ze invloed hebben op de tijdsinvestering hierin.

Tandartsen konden aan het einde van de enquête zelf suggesties aandragen voor oplossingen waarvan zij denken dat die helpen bij het verminderen van de administratieve lastendruk. Dit heeft geresulteerd in honderden uiteenlopende reacties. De VvAA en De Argumentenfabriek hebben deze antwoorden gecategoriseerd en geanalyseerd. Alle antwoorden op de open vragen zijn meegegeven aan de KNMT om verder kleuring en duiding te geven aan de resultaten. Dit rapport is het resultaat van alle bovengenoemde werkzaamheden.

Schrappen of verbeteren

Het doel van deze enquête was om de administratieve lastendruk onder tandartsen te onderzoeken én om te kijken of deze druk omlaag kan. Met administratieve lasten bedoelen we het registreren, bewaren en ter beschikking stellen van zorginhoudelijke informatie. Het gaat ons dus om de ‘administratieve handelingen’ rondom de zorgverlening. Minder administratieve lasten kan door regels te schrappen maar ook door verbeteringen door te voeren die zorgen voor tijdwinst. Want er zijn natuurlijk administratieve handelingen, veelal gerelateerd aan directe patiëntenzorg, die niet voor schrappen in aanmerking komen. Mogelijk kunnen die wel efficiënter.

Uit verdiepende sessies met tandartsen en andere belanghebbenden zal moeten blijken welke administratieve handelingen kunnen worden geschrapt en welke administratieve handelingen voor verbetering in aanmerking komen. Zodat tandartsen de vrijgemaakte tijd kunnen besteden aan de zorg voor hun patiënt.



Resultaten

Wat zijn de belangrijkste kwantitatieve resultaten van de enquête 'Administratiedruk tandartsen'?

- Tandartsen zeggen gemiddeld **10 uur** per week kwijt te zijn aan administratieve handelingen.
- Dit is gemiddeld **24 procent** van hun werktijd.
- Tandartsen vinden gemiddeld **51 procent** van deze administratieve handelingen onzinnig.
- Tandartsen vinden gemiddeld **53 procent** van deze administratieve handelingen te veel tijd kosten.
- **90 procent** van alle tandartsen vindt dat de hoeveelheid administratieve handelingen zijn of haar werkplezier vermindert.
- **62 procent** van alle tandartsen geeft aan administratieve handelingen vaak meerdere malen voor verschillende partijen te moeten uitvoeren.
- **31 procent** van de tandartsen heeft het gevoel in staat te zijn de administratieve handelingen in zijn of haar werk terug te brengen.

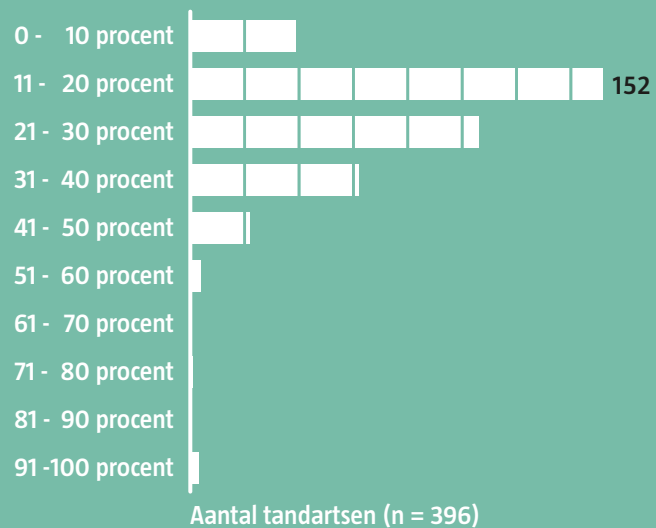
Met welke tien administratieve handelingen willen tandartsen als eerste aan de slag?

- 1 Het proces van het aanvragen van machtigingen bij zorgverzekeraars
- 2 Het aanvragen van machtigingen voor panoramische röntgenopnamen
- 3 Het contact met zorgverzekeraars over onjuiste declaraties
- 4 Het publiceren van een prijslijst van tandtechnische prestaties
- 5 De jaarlijkse risico-inventarisatie en -evaluatie
- 6 Het verzamelen en bijhouden van een lijst met 'gevaarlijke' stoffen in de praktijk
- 7 Het verplicht opstellen van begrotingen/ offertes voor behandelingen
- 8 Registraties voortkomend uit algemene praktijkrichtlijnen en -protocollen
- 9 Het opgeven van de reden bij restauratie, kronen, en foto's
- 10 Het bijhouden van het patiëntendossier

3

**Resultaten
per vraag**

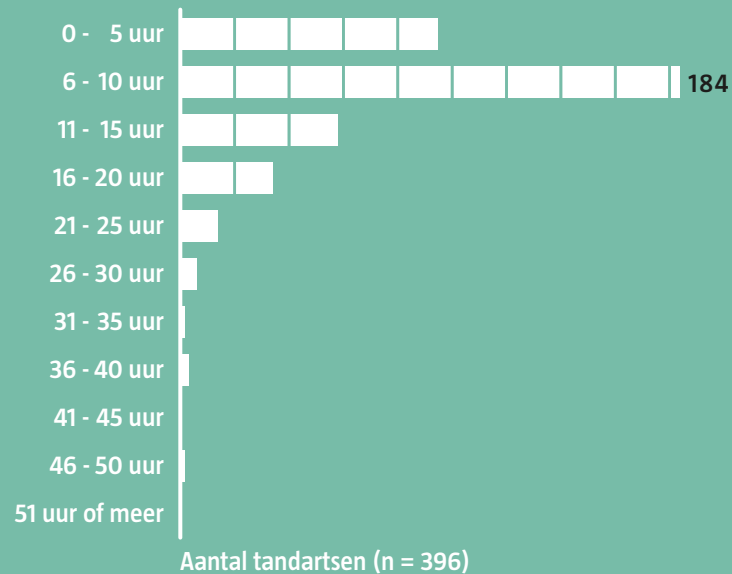
Welk deel van hun werktijd besteden tandartsen aan administratie?



Tandartsen geven aan **gemiddeld 24 procent van hun werktijd** kwijt te zijn aan administratieve handelingen. Voorbeelden van administratieve handelingen zijn het bijhouden van het patiëntendossier en het aanvragen van machtigingen voor panoramische röntgenopnamen.

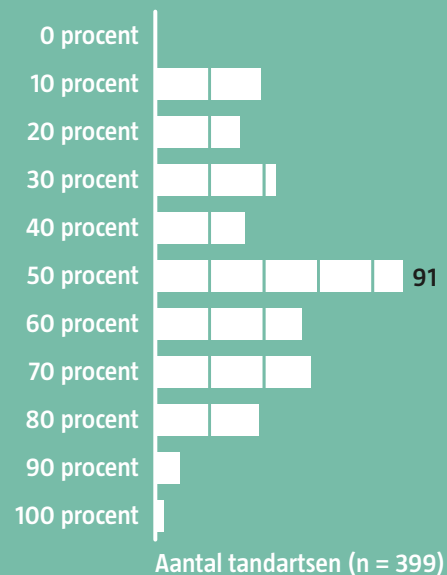
Administratieve handelingen die gerelateerd zijn aan de bedrijfsvoering, zoals het bijhouden van personeelsadministratie, vallen buiten de definitie.

Hoeveel uur per week zijn tandartsen kwijt aan administratieve handelingen?



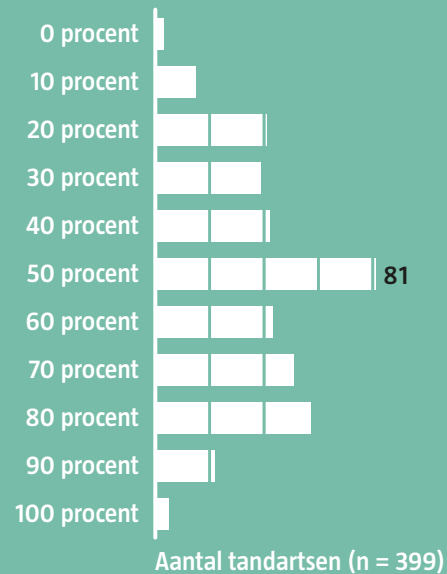
Tandartsen geven aan gemiddeld 40 uur in de week te werken. Van deze uren besteden ze **gemiddeld 10 uur per week** aan administratieve handelingen. Daarmee zijn ze ruim één dag per week bezig met administratie.

Welk deel van de administratieve handelingen beschouwen tandartsen als zinnig?



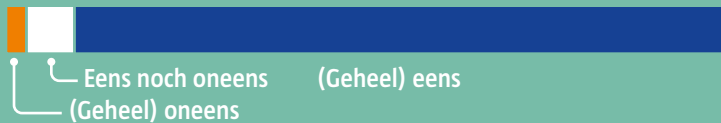
Tandartsen beschouwen **gemiddeld 49 procent** van de uitgevoerde administratieve handelingen als zinnig. Verderop in dit rapport wordt dieper ingegaan op welke administratieve handelingen tandartsen het meest onzinnig vinden.

Welk deel van de administratieve handelingen kost volgens tandartsen meer tijd dan nodig?



Tandartsen vinden **gemiddeld dat 53 procent** van de administratieve handelingen die zij uitvoeren meer tijd kost dan nodig. Verderop in dit rapport wordt dieper ingegaan op welke administratieve handelingen volgens tandartsen het meest tijdrovend zijn.

'De administratieve handelingen binnen mijn werk verminderen mijn werkplezier.'



Van de tandartsen vindt **90 procent** dat de administratieve handelingen die zij moeten uitvoeren hun werkplezier vermindert. Slechts 3 procent van de tandartsen geeft aan het met deze stelling (geheel) oneens te zijn.

'Ik moet administratieve handelingen vaak meerdere malen uitvoeren voor verschillende partijen.'



62 procent van de tandartsen geeft aan administratieve handelingen vaak meerdere malen voor verschillende partijen te moeten uitvoeren. 15 procent van de tandartsen is het met deze stelling (geheel) oneens.

'Ik heb het gevoel dat ik de hoeveelheid administratieve handelingen in mijn werk terug kan brengen.'



31 procent van de tandartsen geeft aan zelf in staat te zijn de hoeveelheid administratieve handelingen in hun werk terug te brengen. 49 procent van de tandartsen is het (geheel) oneens met deze stelling.

Welke vijf onderwerpen vinden tandartsen (veel) te veel tijd kosten?

- 1 Het aanvragen van machtigingen bij zorgverzekeraars (78%)
- 2 Registraties voortkomend uit algemene praktijkrichtlijnen en -protocollen (77%)
- 3 Jaarlijkse risico-inventarisatie en -evaluatie (76%)
- 4 Registraties voortkomend uit klinische praktijkrichtlijnen en -protocollen (75%)
- 5 Elektronische uitwisseling van gegevens via een beveiligde verbinding (75%)

Tandartsen is gevraagd om van 21 soorten administratieve handelingen aan te geven hoe zij de tijdsinvestering bij deze handelingen ervaren. Deze 21 soorten administratieve handelingen zijn onderverdeeld in de categorieën 'Bekostiging', 'Primair proces' en 'Kwaliteitscontrole'. Deze top-5 komt voort uit een optelsom van de soorten administratieve handelingen die 'veel te veel tijd' en 'te veel tijd' scoorden.

Welke vijf onderwerpen zijn het minst zinnig volgens tandartsen?

- 1 Het aanvragen van machtigingen voor panoramische röntgenopnamen (73%)
- 2 Het publiceren van een prijslijst van tandtechnische prestaties (70%)
- 3 Het aanvragen van machtigingen voor fluorideapplicatie bij kinderen en herhaalde toepassing (66%)
- 4 Het stickeren van houdbaarheidsdata bij goederen met hoge omloopsnelheid (63%)
- 5 Het contact met zorgverzekeraars over onjuiste declaraties (61%)

Tandartsen zijn daarnaast gevraagd om van dezelfde 21 soorten administratieve handelingen aan te geven hoe zij de zinnigheid van deze administratieve handelingen ervaren. Deze vijf soorten administratieve handelingen werden het vaakst als (zeer) onzinnig genoemd.

Welke tien onderwerpen willen tandartsen als eerste aanpakken?

- 1 Het proces van het aanvragen van machtigingen bij zorgverzekeraars (n = 107)
- 2 Het aanvragen van machtigingen voor panoramische röntgenopnamen (n = 83)
- 3 Het contact met zorgverzekeraars over onjuiste declaraties (n = 65)
- 4 Het publiceren van een prijslijst van tandtechnische prestaties (n = 61)
- 5 De jaarlijkse risico-inventarisatie en -evaluatie (n = 59)
- 6 Het verzamelen en bijhouden van een lijst met 'gevaarlijke' stoffen in de praktijk (n = 58)
- 7 Het verplicht opstellen van begrotingen/ offertes voor behandelingen (n = 56)
- 8 Registraties voortkomend uit algemene praktijkrichtlijnen en -protocollen (n = 44)
- 9 Het opgeven van de reden bij restauratie, kronen, en foto's (n = 40)
- 10 Het bijhouden van het patiëntendossier (n = 37)

Ten slotte is tandartsen gevraagd om aan te geven met welke drie administratieve handelingen zij in een vervolgtraject aan de slag willen. De top-10 hiernaast, met soorten administratieve handelingen, is een optelsom van de handelingen die het vaakst genoemd werden door de ruim 400 tandartsen.

De meest genoemde redenen om deze administratieve handelingen aan te pakken zijn de (te grote) tijdsinvestering en de ervaren zinnigheid van deze handelingen.

Bijlage: Enquête

Enquête

Deze vragenlijst heeft als doel in kaart te brengen hoeveel tijd u aan administratieve handelingen besteedt en in hoeverre u deze handelingen als zinnig ervaart.

Met administratieve handelingen bedoelen we het registreren, bewaren en ter beschikking stellen van zorginhoudelijke informatie. Het gaat ons dus om de ‘administratieve handelingen’ rondom de zorgverlening. Denk aan het bijhouden van het patiëntendossier of het invullen van gegevens voor verantwoording of kwaliteitsregistraties. Ook de tijd die nodig is om administratie goed te kunnen doen, bijvoorbeeld de training voor een systeem, of de telefoontjes die nodig zijn om de accreditatie voor elkaar te krijgen, rekenen we tot ‘administratieve handelingen’. Dit geldt ook voor administratieve handelingen rondom de zorgverlening die onder de verantwoordelijkheid van de tandarts worden uitgevoerd door tandartsassistenten.

Het gaat niet om administratieve handelingen voor het verrichten van taken die te maken hebben met de bedrijfsvoering, zoals het bijhouden van dossiers van medewerkers.

Het doel van deze vragenlijst is om inzicht te krijgen in de administratieve lastendruk onder tandartsen, niet om tandartsen te vergelijken met andere beroepen in de zorg. Het krijgen van inzicht in de administratieve lasten in de dagelijkse praktijk is de eerste stap richting het uiteindelijke doel: het terugdringen van deze lasten. Grote ‘systeemvraagstukken’ zoals de inrichting van het zorgstelsel of Europese regelgeving, denk aan de AVG, vallen buiten de scope van deze enquête. Niet omdat deze geen administratieve lasten met zich mee brengen, maar omdat de oplossingen voor eventuele problemen een andere aanpak vereisen.

Deel 1: algemene vragen administratieve handelingen

Vraag 1.

In welk soort werkverband werkt u?

- Als praktijkhouder,
 - Als zelfstandig tandarts in de praktijk van een ander,
 - In loondienst in de praktijk van een ander,
 - Anders, namelijk.....
-

Vraag 2.

Hoeveel uur per week werkt u in totaal (in hele uren)?

.....

Vraag 3.

Hoeveel uur per week besteedt u aan administratieve handelingen?

.....

Vraag 4.

Hoeveel procent van alle administratieve handelingen die u uitvoert, beschouwt u als zinnig?

0%, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90%, 100%

Vraag 5.

Hoeveel procent van alle administratieve handelingen die u uitvoert, kosten naar uw mening meer tijd dan nodig?

0%, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90%, 100%

Deel 2: stellingen

Vraag 6.

Hieronder ziet u drie stellingen. Geef per stelling aan in hoeverre u het met de stelling eens bent.

Antwoordcategorieën:

GEHEEL MEE	ONEENS	NIET MEE EENS -	MEE EENS	GEHEEL MEE
ONEENS		NIET MEE ONEENS		EENS

- a. De hoeveelheid administratieve handelingen binnen mijn werk vermindert mijn werkplezier.
- b. Ik heb het gevoel dat ik in staat ben om de hoeveelheid administratieve handelingen in mijn werk terug te brengen.
- c. Ik moet administratieve handelingen vaak meerdere malen uitvoeren voor verschillende partijen.

Het aanvragen van machtigingen voor fluorideapplicatie bij kinderen jonger dan zes jaar en bij derde en vierde applicatie

Het elektronisch uitwisselen van gegevens via een beveiligde verbinding, zoals Zorgmail

Kwaliteitscontrole

Het aanleveren van gegevens in het kader van materiële/formele controles door zorgverzekeraars

Het verzamelen en bijhouden van een lijst met ‘gevaarlijke’ stoffen in de praktijk

De jaarlijkse risico-inventarisatie en -evaluatie

Het stickeren van houdbaarheidsdata bij goederen met een hoge omloopsnelheid

De periodieke controle van röntgentoestellen

Registraties voortkomend uit klinische praktijkrichtlijnen en -protocollen

Registraties voortkomend uit algemene praktijkrichtlijnen en -protocollen

Vraag 8.

- a. Welk onderwerp zou u als eerste aanpakken om de administratieve lasten van tandartsen te verminderen?
.....
- b. Waarom heeft u dit onderwerp gekozen?
- De administratieve handelingen binnen dit onderwerp kosten mij te veel tijd
 - Ik ben dubbel werk aan het doen
 - Ik vind dat ik deze administratieve handeling(en) als tandarts niet hoor uit te voeren
 - Ik vind de administratieve handelingen onzinnig
 - Ik begrijp niet waarom deze administratieve handelingen uitgevoerd moeten worden
- c. Als u één oplossing zou moeten noemen voor het verminderen van deze soort administratieve handelingen, waarmee zou u dan het meest geholpen zijn?
.....
-

Vraag 9.

a. Welk onderwerp zou u als tweede aanpakken om de administratieve lasten van tandartsen te verminderen?

.....

b. Waarom heeft u dit onderwerp gekozen?

- De administratieve handelingen binnen dit onderwerp kosten mij te veel tijd
- Ik ben dubbel werk aan het doen
- Ik vind dat ik deze administratieve handeling(en) als tandarts niet hoor uit te voeren
- Ik vind de administratieve handelingen onzinnig
- Ik begrijp niet waarom deze administratieve handelingen uitgevoerd moeten worden

c. Als u één oplossing zou moeten noemen voor het verminderen van deze soort administratieve handelingen, waarmee zou u dan het meest geholpen zijn?

.....

Vraag 10.

a. Welk onderwerp zou u als derde aanpakken om de administratieve lasten van tandartsen te verminderen?

.....

b. Waarom heeft u dit onderwerp gekozen?

- De administratieve handelingen binnen dit onderwerp kosten mij te veel tijd
- Ik ben dubbel werk aan het doen
- Ik vind dat ik deze administratieve handeling(en) als tandarts niet hoor uit te voeren
- Ik vind de administratieve handelingen onzinnig
- Ik begrijp niet waarom deze administratieve handelingen uitgevoerd moeten worden

c. Als u één oplossing zou moeten noemen voor het verminderen van deze soort administratieve handelingen, waarmee zou u dan het meest geholpen zijn?

.....
