



Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport
t.a.v. de heer Mr. Drs. B.J. Bruins
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Datum: 11 juli 2018
Betreft: administratieve last in de geboortezorg, de NPS

Geachte heer Bruins,

Tijdens de overhandiging van de Preventieagenda van de Geboortezorg op 6 juni jl. heeft u de aanwezigen opgeroepen regels aan te dragen die een overbodige administratieve last zijn in de geboortezorg. Namens haar deelnemende partijen maakt het College Perinatale Zorg (CPZ) van deze gelegenheid gebruik. De voor Verloskundig Samenwerkingsverbanden (VSV's) verplicht gestelde uitvraag van de NPS (Net Promotor Score) is een goed voorbeeld van een overbodige administratieve last. Dit lichten wij onderstaand toe.

Cliënteninformatie

Met de vaststelling door Zorginstituut Nederland (ZiN) van de indicatoren integrale geboortezorg begin juni 2017 is m.b.t. met meten van cliëntervaringen het uitvragen van de NPS en het gebruik van een erkend ander cliëntervaringsinstrument naar keuze verplicht gesteld. De NPS voor de VSV's betreft de volgende vraag: *Hoe waarschijnlijk is het dat u op basis van uw ervaringen met de zorg (door o.a. verloskundigen, gynaecologen, kraamverzorgenden verleend) rondom uw zwangerschap/bevalling, deze zult aanbevelen aan een vriendin?*

Waarom is de uitvraag van de NPS een overbodige administratieve last?

1. De NPS geeft aanstaande cliënten geen inzicht in de kwaliteit van zorg binnen een VSV.

De NPS is geen ketenindicator en ook niet als zodanig gevalideerd: het resultaat is één cijfer, waarbij het niet helder is vanuit welk perspectief de cliënt de vraag beantwoordt: op basis van haar ervaring met een specifieke verloskundige, gynaecoloog of kraamverzorgende of op een combinatie daarvan? Het antwoord op de NPS-vraag geeft noch een beeld van de ervaring van cliënten met individuele zorgverlener, noch een beeld van zorg VSV-breed. Het doel van de NPS-vraag om cliënten informatie te geven over het betreffende VSV wordt daarmee niet bereikt. Wat zegt het antwoord op de NPS-vraag over het VSV? Hoe kan een cliënt de vraag beantwoorden als zij haar verloskundige wil aanbevelen maar niet haar gynaecoloog of omgekeerd? Wat zegt het een nieuwe cliënt als een VSV een lage score heeft? Dat de zorg in de volle breedte binnen de VSV laag scoort? Dat een zwangere een ander VSV moet zoeken?



2. De NPS biedt VSV's te weinig aanknopingspunten voor verbetering van kwaliteit van zorg

Doordat de NPS één cijfer is kan niet achterhaald worden wat verbeterd moet worden om dit cijfer omhoog te krijgen. De NPS levert VSV's zelf geen bruikbare informatie op en kost hen wel tijd en geld.

VSV's ervaren de NPS-meting als een onnodige en loze administratieve handeling. Uiteraard is het belangrijk dat cliëntervaringen gemeten worden. Daarvoor kunnen VSV's ook het andere verplicht gestelde instrument naar keuze inzetten.

Echter, de NPS is voor zijn beoogde doel- het geven van keuzeinformatie- niet geschikt en daarom ook in onze ogen een overbodige administratieve last. Dit is in tegenspraak met andere recente ontwikkelingen in de zorg waarbij juist gestreefd wordt naar minder onnodige administratieve taken, zodat er meer tijd en middelen voor zorg overblijven.

Wij vragen daarom het ZiN te verzoeken de NPS-vraag te schrappen of het verplicht stellen van de NPS uit te stellen tot 1 januari 2020.

Wij vernemen graag uw reactie. Voor vragen kunt u contact opnemen met Dineke Moerman, directeur bij het CPZ.

Hoogachtend,

Gerit Bonhof
Voorzitter College Perinatale Zorg

Dineke Moerman
Directeur College Perinatale zorg