



Nederlandse
Zorgautoriteit

Wachttijdtransparantie ggz

Een onderzoek naar de motivaties en
barrières om transparant te zijn over
wachttijdinformatie in de ggz

Joep Beckers en Whitney Tanihatu

Programma

- 1. Aanleiding**
- 2. Gedragsanalyse**
- 3. Gedragsinterventies**

1. Aanleiding

Te lange wachttijden

Risico voor toegankelijke zorg

Transparantie = belangrijk

Transparantieregeling
zorgaanbieders ggz



Probleem

- 25% van de ggz aanbieders levert niet aan.
- Zowel ggz-instellingen als vrijgevestigde ggz-aanbieders.
- Maar waarom?
- Wat zijn de motivaties en barrières om wel of niet aan te leveren? -> studie 1
- En hoe kunnen we hier op inspelen? -> studie 2



2. Gedragsanalyse: weerstanden identificeren

- Survey naar 3500 ggz aanbieders, responsrate 22%.
- Vragen in samenwerking met RU.
- Sociaalwetenschappelijk theoretisch kader.
- Weerstanden & Theorie van Gepland Gedrag.



Hoe heb jij in jouw werk te maken met weerstanden? Voorbeelden?

2.1 Metingen

Afhankelijke variabelen:

- *Aanlevergedrag* januari, februari en maart 2018.
- *Intentie* tot aanleveren april 2018.

Skeptic Cat

- **Accuraatheid** van de manier wachttijden weergegeven
- **Geloofwaardigheid** van doel (wachttijden aanleveren om Nza en patiënt te informeren)

demands proof.

2 juni 2016

OH NO!

- *Beperking autonomie*
- *Irritatie*

SAY IT ISN'T SO!

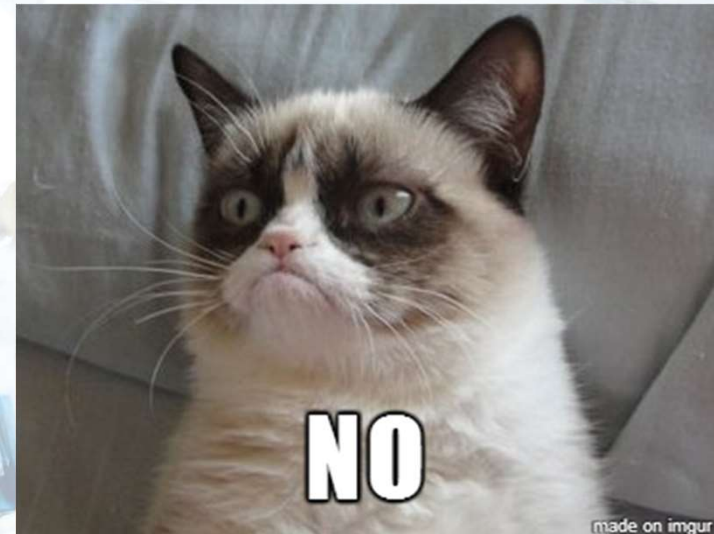
- *Last*
- *Vergeten*
- *Tijdsverspilling*

NO

2.2 Voorlopige (!) resultaten



REACTANCE



INERTIA



Gegeven deze onderzoeksresultaten: wat voor interventie zou jij toepassen om de aanlevering van wachttijdinfo te verhogen?

3. Gedragsinterventies: inspelen op weerstanden

**TEGEN
SOMMIGE MANIEREN
VAN COMMUNICEREN
IS GEEN TOLK
OPGEWASSEN**

Loesje

Postbus 1045

6801 BA Arnhem

www.loesje.nl

Hoe speel je met korte communicatie in op weerstanden?

Scepticisme: inhoudelijke zelf-overtuiging.

Reactance: weerstand erkennen.

Inertia: doel implementatie.

3.1 Onderzoeksaanpak

- Herinneringen naar vrijgevestigde ggz-aanbieders die niet aanleverden (N=600)
- Randomised controlled trial



Wachttijden registreren is belangrijk voor de patiënt!



Beste ggz-aanbieder,

Wat zijn voor u belangrijke redenen om uw
wachtlijsten te registreren?

Op www.vektis.nl/streams/wachtlijsten-registreren
vindt u meer informatie.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,
Nederlandse Zorgautoriteit

Scepticisme: zelf-overtuigingsvraag



Beste ggz-aanbieder,

We begrijpen dat het moeite kost.

Registreer ondanks dat toch uw wachttijden.

Op www.vektis.nl/streams/wachttijden-registreren
vindt u meer informatie.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,
Nederlandse Zorgautoriteit

Reactance: erkennen van weerstand



Beste ggz-aanbieder,

Log voor de 10e van iedere maand in bij Vektis om uw wachttijden te registreren.

Op www.vektis.nl/streams/wachttijden-registreren vindt u meer informatie.

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,
Nederlandse Zorgautoriteit

Inertia: implementatie intentie



Voorlopige winnaar...



Vragen? Opmerkingen? Feedback?

Joep Beckers

jbeckers@nza.nl



Whitney Tanihatu

wtanihatu@nza.nl



Tess Beke

tbeke@nza.nl



Discussiepunten/stellingen

- **Belang van onderzoek voor toezichtspraktijk?** (toezichthouders moeten meer capaciteit reserveren voor gedegen (gedragswetenschappelijk) onderzoek)
- **Eigen regie?** (projectdeadlines mogen niet ten koste gaan van (gedragswetenschappelijk) onderzoek)
- **Gelijke monniken, gelijke kappen?** (toezichthouders kennen bij het doen van onderzoek te veel belang toe aan het gelijkheidsbeginsel)
- **Open science?** (open science moet ook voor onderzoek binnen toezichthouders de toekomst zijn)
- **Controlegroep?** (bij het bepalen van een controlegroep gaat het onderzoeksbelang boven het toezichtsbelang)
- Overkoepelend: onderzoek doe je goed, of je doet het niet