Bijlage 2. Resultaatgerichte prestatie-indicatoren Wlz

Hieronder zijn de resultaatgerichte prestatie-indicatoren Wlz opgenomen. De gegevens in onderstaande grafieken en tabellen zijn afkomstig uit de uitvoeringsverslagen over 2018 van de Wlz-uitvoerders. Als bij een Wlz-uitvoerder geen staafdiagram is opgenomen, betekent dit dat de uitkomst of nihil is, of niet van toepassing.[1]

1. Prestatie-indicatoren: Contractering zorgaanbieders

Deze prestatie-indicator wordt gerekend tot doel A. Binnen de contracteerruimte is de benodigde doelmatige en kwalitatief goede zorg ingekocht; in het bijzonder A.2. Het aantal gecontracteerde zorgaanbieders per zorgkantoorregio, is onderverdeeld naar sector (VV, GZ, GGZ), wijze van zorgverlening (intramuraal, extramuraal of beiden) en soort aanbieder (bestaand of nieuw).

De zorgaanbieders zijn verdeeld in:

- Bestaande zorgaanbieders zijn zorgaanbieders die in het jaar t al over een overeenkomst en productieafspraak met het zorgkantoor beschikten ten aanzien van het leveren van Wlz-zorg in de betreffende zorgkantoorregio.
- Bestaande zorgaanbieders met uitgebreide zorgovereenkomst zijn zorgaanbieders die in het jaar t al over een overeenkomst en productieafspraak met het zorgkantoor beschikten ten aanzien van het leveren van Wlz-zorg in de betreffende zorgkantoorregio, maar waarbij voor jaar t+1 het zorgaanbod is uitgebreid.
- Nieuwe zorgaanbieders zijn zorgaanbieders waar voor het jaar t+1 voor het eerst een overeenkomst mee is aangegaan ten aanzien van het leveren van Wlz-zorg in de betreffende zorgkantoorregio. Zorgaanbieders met één of meerdere locaties in het zorggebied van het zorgkantoor, die voorheen gefinancierd werden door een ander zorgkantoor, die voor het jaar t+1 voor het eerst gecontracteerd worden door het zorgkantoor, vallen ook onder deze categorie.

De meting vindt jaarlijks plaats op 15 november jaar t over alle zorgaanbieders die gecontracteerd zijn voor het jaar t+1.

In de tabellen 1 tot en met 7 zijn de uitkomsten opgenomen.

Tabel 1. Bestaande zorgaanbieders

Bestaande zorgaanbieders				
Wlz-uitvoerder	**V&V**	**GZ**	**GGZ**	**Totaal**
CZ	126	81	8	215
DSW	16	10	2	28
Friesland	29	20	4	53
Menzis	127	106	4	237
Salland	17	9	1	27
VGZ	152	92	16	260
Zilveren Kruis	175	122	18	315
Zorg en Zekerheid	39	11	4	54
Totaal	681	451	57	1.189

[1] Voor een aantal outcome-indicatoren moesten de Wlz-uitvoerders maand- of kwartaalcijfers aanleveren. De jaarcijfers zijn bij deze outcome-indicatoren berekend door het gemiddelde van deze standen te nemen.

Tabel 2. Bestaande zorgaanbieders met uitgebreide zorgovereenkomst

Bestaande zorgaanbieders met uitgebreide zorgovereenkomst				
Wlz-uitvoerder	**V&V**	**GZ**	**GGZ**	**Totaal**
CZ	0	4	0	4
DSW	0	0	0	0
Friesland	0	0	0	0
Menzis	5	0	0	5
Salland	1	2	0	3
VGZ	130	80	8	218
Zilveren Kruis	21	9	1	31
Zorg en Zekerheid	0	0	0	0
Totaal	157	95	9	261

Tabel 3. Nieuwe zorgaanbieders

Nieuwe zorgaanbieders				
Wlz-uitvoerder	**V&V**	**GZ**	**GGZ**	**Totaal**
CZ	3	19	0	22
DSW	1	0	0	1
Friesland	2	0	0	2
Menzis	6	2	2	10
Salland	0	1	1	2
VGZ	6	3	0	9
Zilveren Kruis	13	9	0	22
Zorg en Zekerheid	4	2	0	6
Totaal	35	36	3	74

Tabel 4. Verdeling naar wijze van zorgverlening voor bestaande zorgaanbieders

Bestaande zorgaanbieders				
Wlz-uitvoerder	**Intramuraal**	**Intramuraal met extramurale functies**	**Extramuraal**	**Totaal**
CZ	18	148	49	215
DSW	0	17	11	28
Friesland	5	30	18	53
Menzis	27	141	69	237
Salland	3	13	11	27
VGZ	7	170	83	260
Zilveren Kruis	210	191	105	506
Zorg en Zekerheid	1	31	22	54
Totaal	271	741	368	1.380

Tabel 5. Verdeling naar wijze van zorgverlening voor bestaande zorgaanbieders met uitgebreide zorgovereenkomst

Bestaande zorgaanbieders met uitgebreide zorgovereenkomst				
Wlz-uitvoerder	**Intramuraal**	**Intramuraal met extramurale functies**	**Extramuraal**	**Totaal**
CZ	1	3	0	4
DSW	0	0	0	0
Friesland	0	0	0	0
Menzis	2	3	0	5
Salland	0	3	0	3
VGZ	0	171	47	218
Zilveren Kruis	14	13	17	44
Zorg en Zekerheid	0	0	0	0
Totaal	17	193	64	274

Tabel 6. Verdeling naar wijze van zorgverlening nieuwe zorgaanbieders

Nieuwe zorgaanbieders				
Wlz-uitvoerder	**Intramuraal**	**Intramuraal met extramurale functies**	**Extramuraal**	**Totaal**
CZ	18	0	4	22
DSW	0	0	1	1
Friesland	0	0	2	2
Menzis	5	2	3	10
Salland	0	1	1	2
VGZ	0	2	7	9
Zilveren Kruis	4	4	18	26
Zorg en Zekerheid	2	2	2	6
Totaal	29	11	38	78

Tabel 7. Reden contractering nieuw zorgaanbod

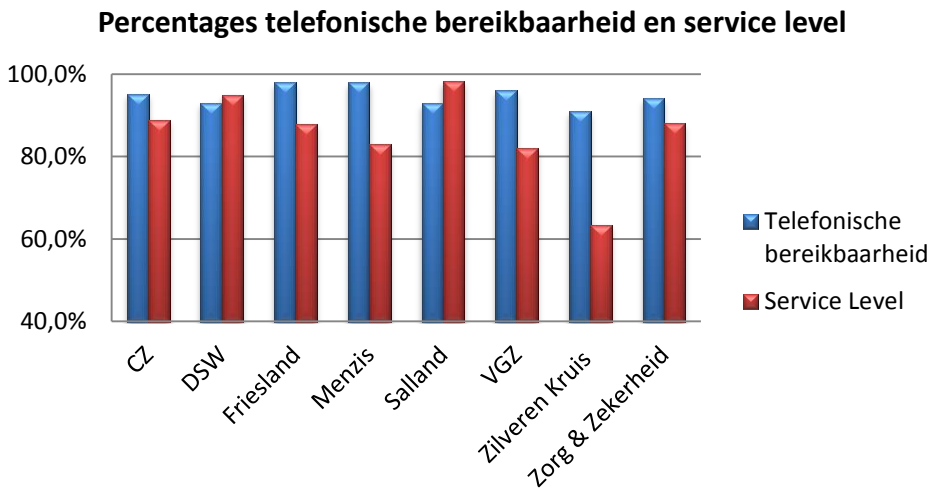
Reden contractering	CZ	DSW	Fries-land	Menzis	Salland	VGZ	Zilveren Kruis	Zorg & Zeker-heid
Zorglevering is innovatief en/of doelmatig	0	1	0	0	0	1	0	0
Specifieke doelgroepen	0	0	0	1	2	1	0	0
Contracteren pgb-aanbieder	0	0	0	0	0	1	0	0
Uitbreiding capaciteit	2	7	0	0	1	218	0	0
Uitbreiding keuzemogelijkheden tussen zorgaanbieders	2	1	0	0	0	5	0	2
Uitbreiding keuzemogelijkheden tussen zorgvormen	2	0	0	0	1	0	0	1
Inkopen op fysieke locatie	20	0	0	3	1	0	0	3
Overig	0	0	2	11	0	1	73	0
Totaal	26	9	2	15	5	227	73	6

2. Prestatie-indicatoren: Telefonische bereikbaarheid

Deze prestatie-indicator bestaat uit twee onderdelen.
a. Telefonische bereikbaarheid: het percentage opgenomen gesprekken ten opzichte van het totaal aantal binnengekomen gesprekken.
b. Service level: het percentage gesprekken dat binnen 30 seconden wordt opgenomen ten opzichte van het totaal aantal opgenomen gesprekken.

In grafiek 1 zijn de uitkomsten opgenomen.

Grafiek 1. Percentages telefonische bereikbaarheid en service level



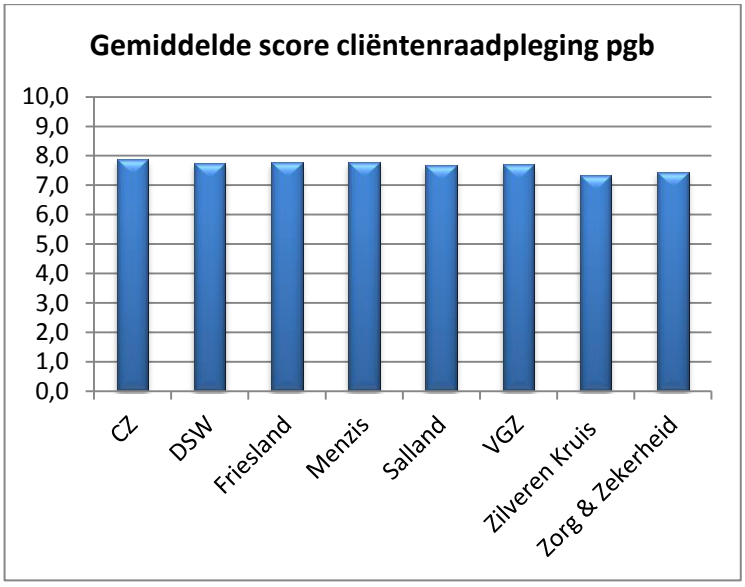
3. Prestatie-indicatoren: Toekenning pgb

a. Indicator Cliënttevredenheid
Er wordt gebruik gemaakt van de uniforme, onafhankelijke cliëntenraadpleging die alle Wlz-uitvoerders die ook zal zorgkantoor zijn aangewezen, iedere twee jaar onder pgb-houders laten uitvoeren door een onderzoeksbureau.

In grafiek 2 is het gemiddelde cijfer opgenomen dat de Wlz-uitvoerders op de acht te scoren toetspunten gescoord hebben. Dit betreft de volgende toetspunten:

Adequate afwikkeling administratieve processen:
– Voorbereiding: score kwaliteitsschaal;
– Beschikking(en): score kwaliteitsschaal.
Adequate informatievoorziening en bereikbaarheid:
– Informatievoorziening pgb: score kwaliteitsschaal;
– Bereikbaarheid Zorgkantoor: score kwaliteitsschaal.
Adequate kwaliteit medewerkers zorgkantoor:
– Bejegening: score kwaliteitsschaal;
– Deskundigheid medewerkers: score kwaliteitsschaal.
Goed oordeel cliënten:
– Oordeel dienstverlening: rapportcijfer;
– Oordeel uitvoering pgb: rapportcijfer.

Grafiek 2. Gemiddelde score cliëntenraadpleging pgb

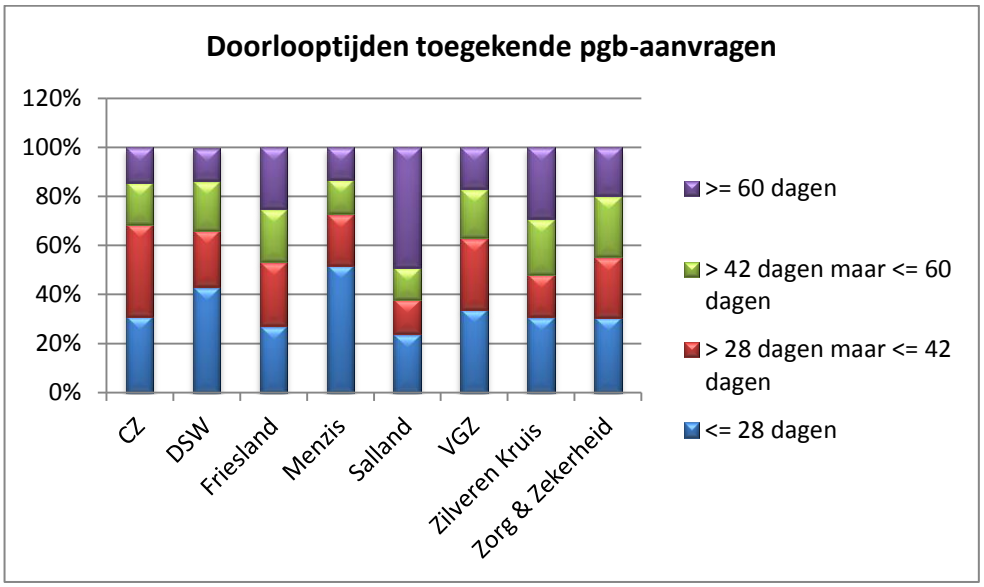


b. Indicator Tijdige afhandeling pgb

Deze indicator meet de doorlooptijden van de afhandeling van een pgb-aanvraag in kalenderdagen vanaf de datum van de pgb-aanvraag van nieuwe pgb-houders tot aan de datum van de afgifte van de toekenningsbeschikking pgb door het zorgkantoor. De berekening die is toegepast is inclusief de tijd die de cliënt neemt om te reageren, conform de Regeling uitvoeringsverslag en financieel verslag Wlz-uitvoerder (TH/NR -014). Op die fase van het proces heeft het zorgkantoor maar in beperkte mate invloed.

In grafiek 3 zijn de uitkomsten opgenomen.

Grafiek 3. Doorlooptijden pgb-aanvraag



4. Prestatie-indicatoren: Bewaking beschikbaarheid zorg

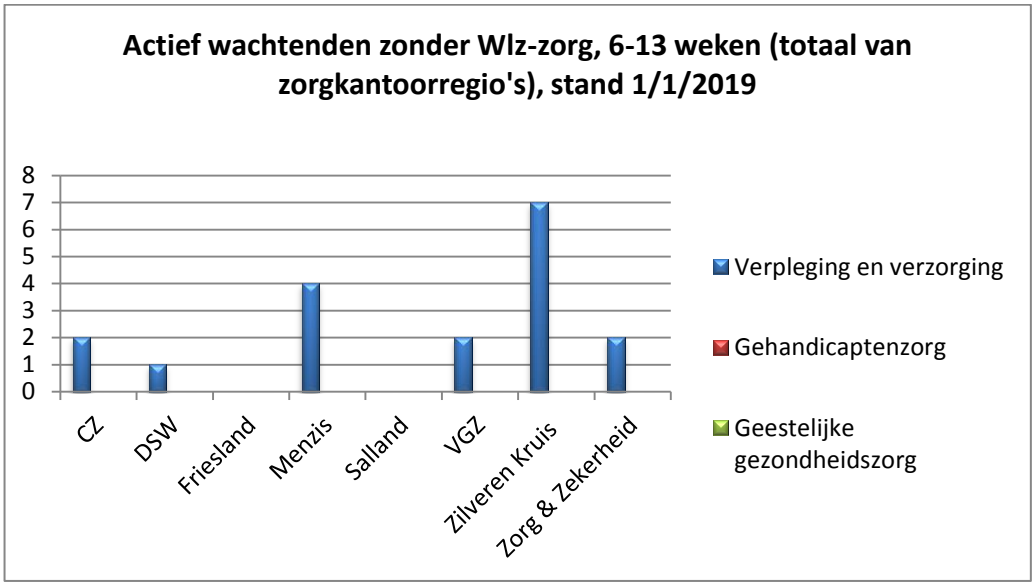
De prestatie-indicatoren gericht op het bewaken van de beschikbaarheid van zorg geven de resultaten weer van de inspanning van de Wlz-uitvoerders bij doel E: Cliënt krijgt gedurende looptijd indicatie tijdig en in continuïteit zorg die voor hem doelmatig is; in het bijzonder subdoel E.1: Cliënt krijgt tijdig zorg (zin). Er zijn bij dit subdoel gegevens over wachtlijsten en wachttijden van belang en een indicator over spoedzorg.

a. Gegevens wachtlijsten en wachttijden

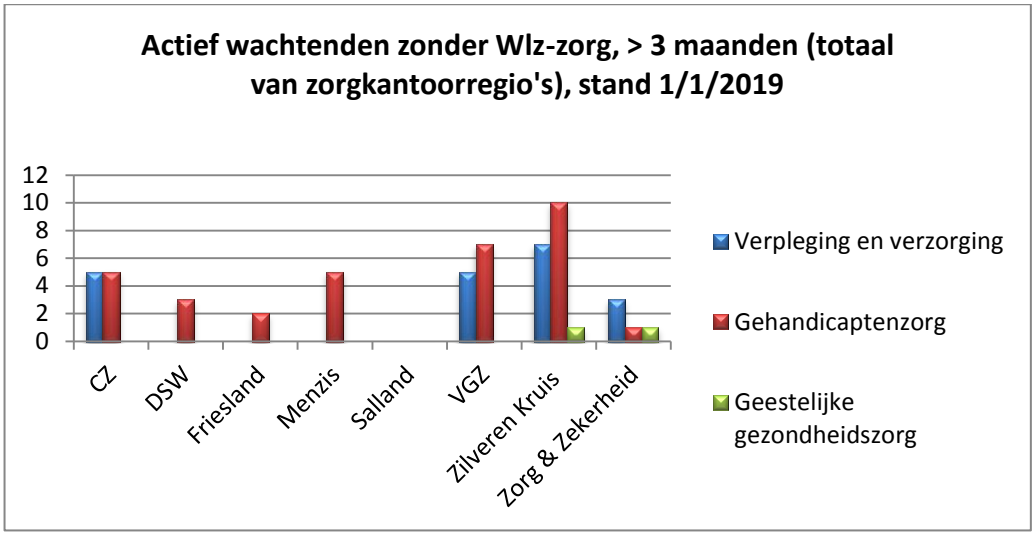
Het zorgkantoor levert de gegevens aan zoals gedefinieerd in de in deze paragraaf weergegeven tabellen. De gegevens zijn afkomstig van de wachtlijstregistratie uit iWlz 2.0, die wordt verzorgd door Zorginstituut Nederland. Het gaat om de aantallen van actief wachtenden zonder overbruggingszorg uit de Wlz en actief wachtenden met overbruggingszorg uit de Wlz. Daarnaast om de aantallen niet-actief wachtenden zonder overbruggingszorg uit de Wlz en niet-actief wachtenden met overbruggingszorg uit de Wlz. In de grafieken 4 tot en met 9 zijn de uitkomsten opgenomen per Wlz-uitvoerder. In een aantal gevallen is het aantal wachtenden nihil waardoor er geen staafdiagram is opgenomen voor de betreffende Wlz-uitvoerder. Dit speelt vooral voor geestelijke gezondheidszorg.

In de tabellen 13 en 14 en grafiek 16 (op de laatste pagina's) zijn de wachtlijsten ook weergegeven per zorgkantoorregio.

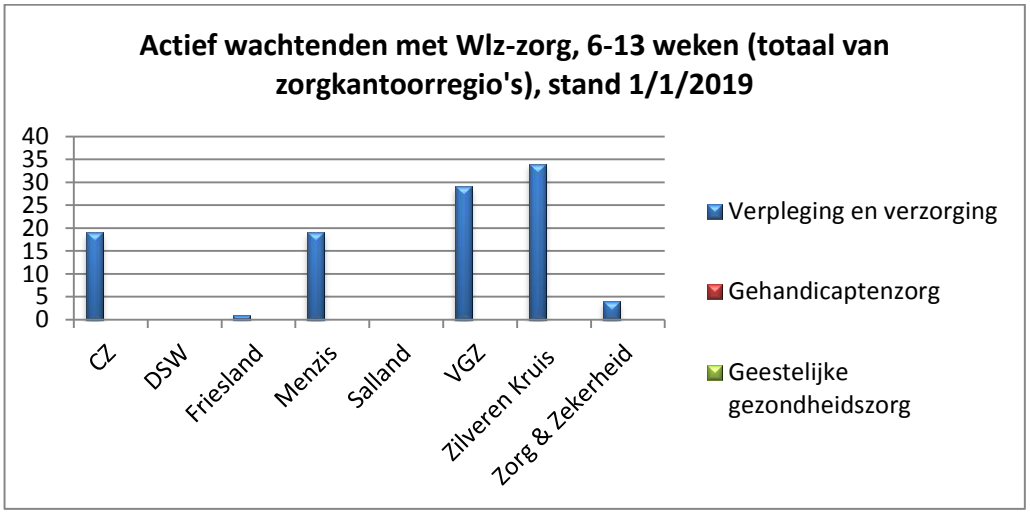
Grafiek 4. Actief wachtenden, langer dan de treeknormen zonder zorg uit de Wlz, per zorgkantoorregio, 6 tot 13 weken wachtend, stand per 1 januari 2019



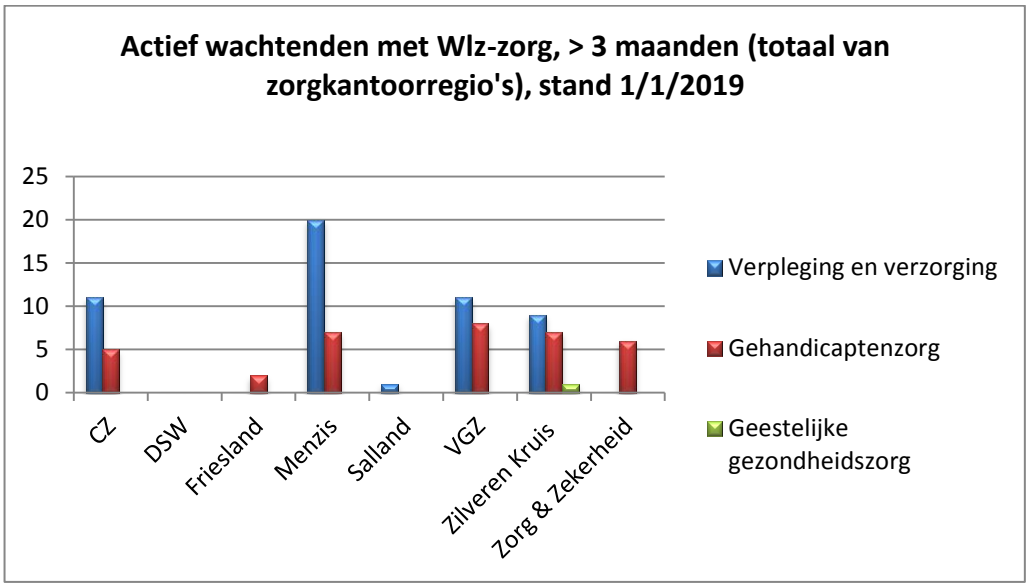
Grafiek 5. Actief wachtenden, langer dan de treeknormen zonder zorg uit de Wlz, per zorgkantoorregio, langer dan 3 maanden wachtend, stand per 1 januari 2019



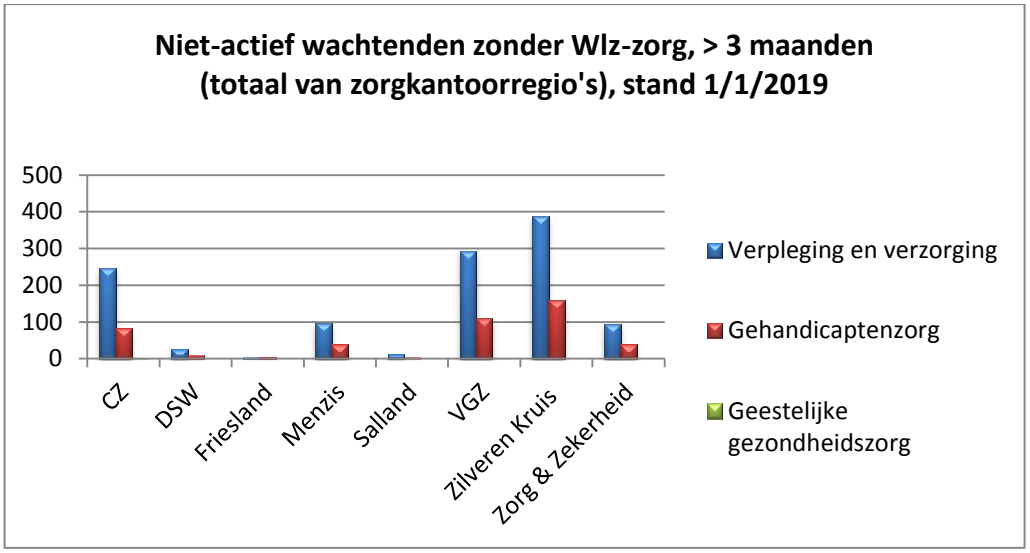
Grafiek 6. Actief wachtenden, langer dan de treeknormen met zorg uit de Wlz, per zorgkantoorregio, 6 tot 13 weken wachtend, stand per 1 januari 2019



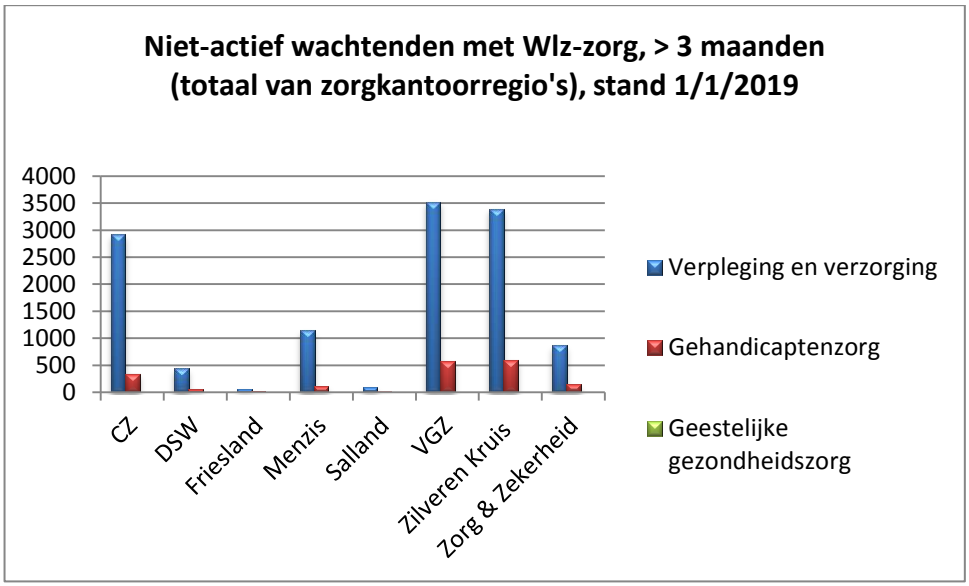
Grafiek 7. Actief wachtenden, langer dan de treeknormen met zorg uit de Wlz, per zorgkantoorregio, langer dan 3 maanden wachtend, stand per 1 januari 2019



Grafiek 8. Niet-actief wachtenden zonder zorg uit de Wlz, per zorgkantoorregio, stand per 1 januari jaar t+1



Grafiek 9. Niet-actief wachtenden met zorg uit de Wlz, per zorgkantoorregio, stand per 1 januari jaar 2019

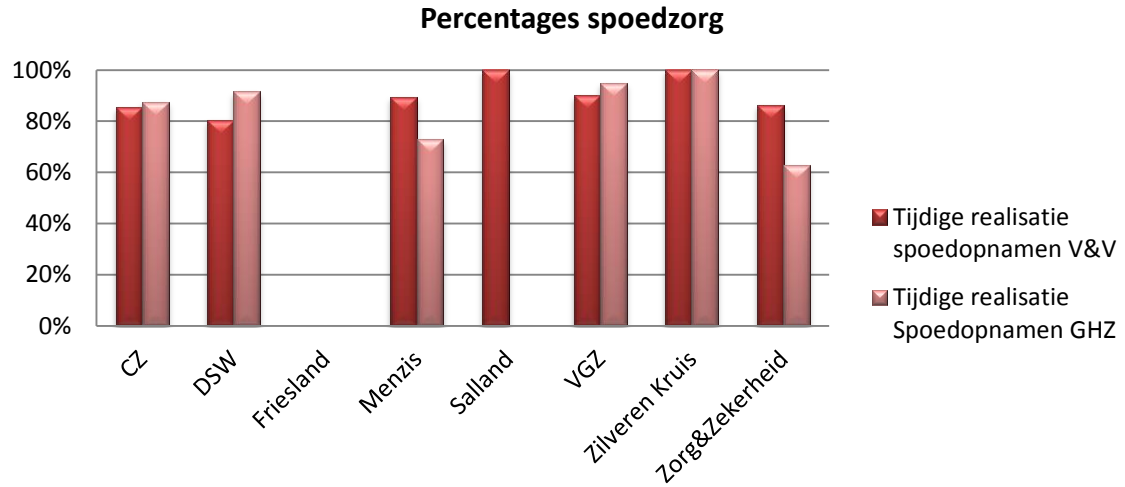


b. Indicator Spoedzorg

Deze indicator berekent het: Realiseren van spoedzorg (of crisiszorg) binnen een dag (sector V&V) respectievelijk twee dagen (sector GHZ) in de intramurale setting. De indicator moet het percentage aangeven van de spoedopnamen V&V die op de dag na de dag van aanmelding is gerealiseerd ten opzichte van het totaal aantal spoedopnamen dat voor de V&V is gemeld. De indicator moet het percentage aangeven van de spoedopnamen GHZ die de tweede dag na de dag van aanmelding is gerealiseerd ten opzichte van het totaal aantal spoedopnamen dat voor de GHZ is gemeld.

In grafiek 10 zijn de uitkomsten opgenomen. Bij Friesland was er geen sprake van spoedopnamen V&V en GHZ en bij Salland was er geen sprake van spoedopnamen GHZ. Daarom ontbreken in de grafiek voor deze Wlz-uitvoerders staafdiagrammen.

Grafiek 10. Percentages spoedzorg



5. Prestatie-indicatoren: Bewaking continuïteit passende zorgverlening

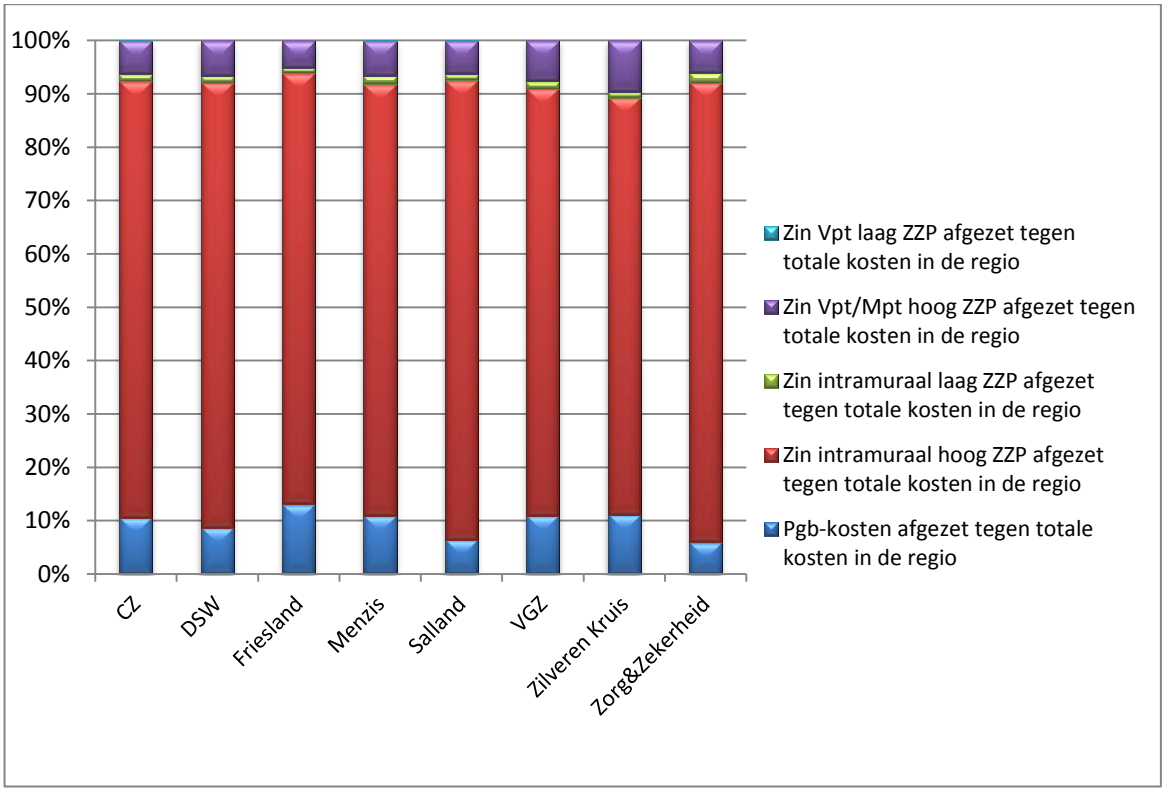
De prestatie-indicatoren gericht op het bewaken van de continuïteit van zorgverlening geven de resultaten weer van de inspanning van de Wlz-uitvoerders bij doel E: Cliënt krijgt gedurende looptijd indicatie tijdig en in continuïteit zorg die voor hem doelmatig is; in het bijzonder subdoel E.7: Continuïteit van zorg voor cliënt is gewaarborgd in geval van beëindiging zorg door zijn zorgaanbieder (zin). Er zijn bij dit subdoel twee indicatoren van belang:
a. Percentage van de cliënten die na beëindiging van de contractuele relatie tussen een zorgaanbieder en het zorgkantoor zonder onderbreking passende zorg (zowel verblijf als VPT/MPT) heeft gekregen en zodoende niet op een wachtlijst is gekomen. Als de indicator niet 100% is dan betekent het dat een cliënt nog op de wachtlijst (zowel wens- als actief wachtend) staat. In dat geval moet het zorgkantoor aantonen welke bemiddelingsacties ondernomen zijn, om deze cliënt(en) toch in zorg te krijgen.
b. Het aantal door het zorgkantoor bevoorschotte maanden van de zorgaanbieder waarvan het contract is beëindigd, waarin de levering volgens de materiële controle te kort schoot.

Het gescoorde percentage onder a is bij alle Wlz-uitvoerders 100% of niet van toepassing. Het aantal maanden waarin volgens de levering volgens de materiële controle tekort schoot in onderdeel b is bij alle Wlz-uitvoerders of nihil of niet van toepassing.

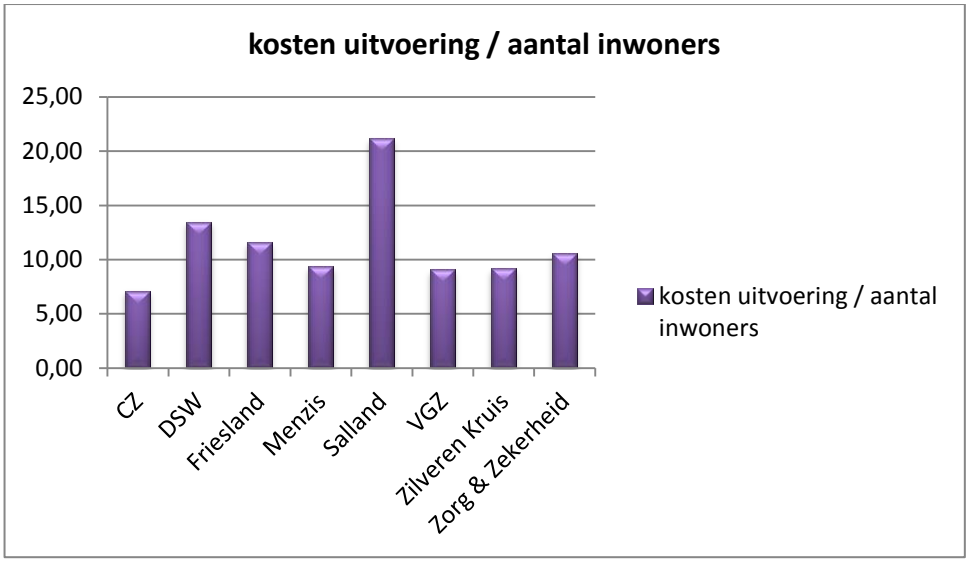
6. Prestatie-indicatoren: doelmatigheid van zorg en beheer

De prestatie-indicatoren gericht op de doelmatigheid van zorgverlening Wlz en doelmatigheid van uitvoering Wlz, geven een aanduiding weer van resultaten van de Wlz-uitvoerders bij doel F De financiële middelen voor Wlz-zorg zijn doelmatig besteed. In de grafieken 11 tot en met 13 zijn de uitkomsten weergegeven.

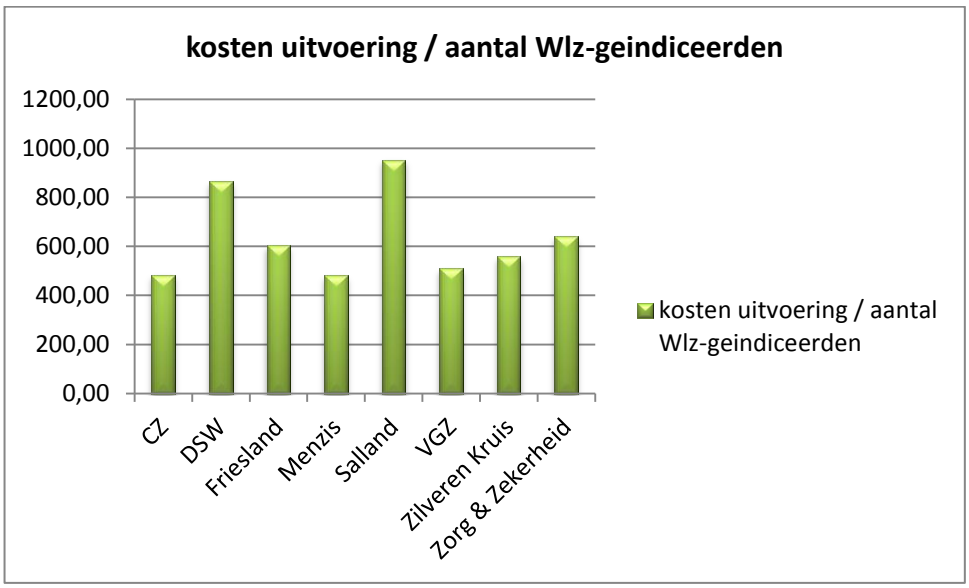
Grafiek 11. Kosten per onderdeel afgezet tegen totale kosten in de regio



Grafiek 12. Kosten van uitvoering 2018 per inwoner in €



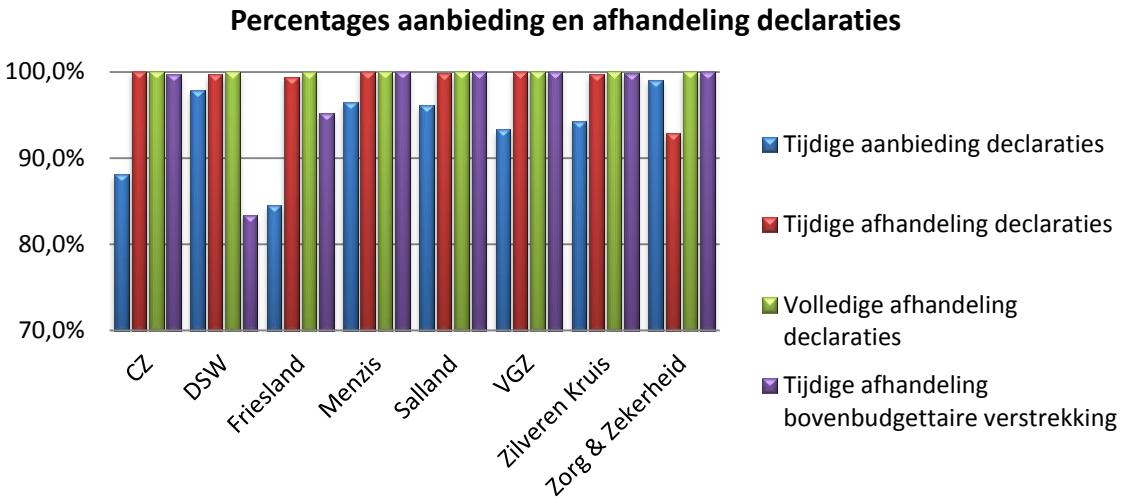
Grafiek 13. Kosten van uitvoering 2018 per Wlz-geïndiceerde in €



7. Prestatie-indicatoren: tijdige, juiste en volledige afhandeling declaraties zorg in natura

De prestatie-indicatoren gericht op de afhandeling van declaraties van zorg geven resultaten weer van de inspanning van de Wlz-uitvoerders die als zorgkantoor zijn aangewezen, bij doel J: Kwalitatief goede organisatie en aansturing; in het bijzonder subdoel J.5: Tijdige, juiste en volledige afhandeling declaraties. Er zijn bij dit subdoel vier indicatoren van belang. De uitkomsten zijn weergegeven in grafiek 14.

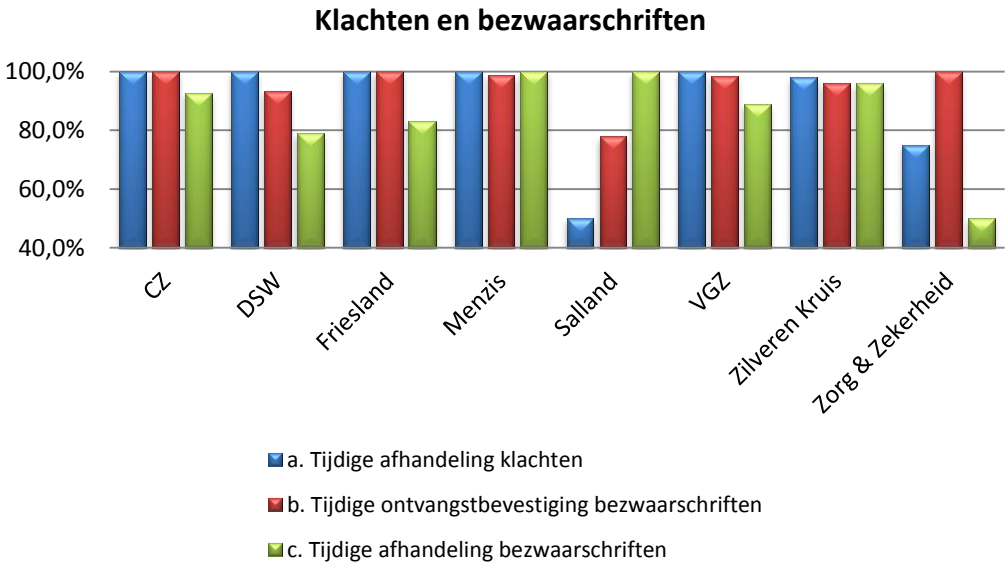
Grafiek 14. Percentages aanbieding declaraties



8. Prestatie-indicatoren: Behandeling klachten en bezwaarschriften

De prestatie-indicatoren gericht op de behandeling van klachten en bezwaarschriften geven de resultaten weer van de inspanning van de Wlz-uitvoerders bij doel J: Kwalitatief goede organisatie en aansturing; in het bijzonder subdoel J.2: Cliëntgerichte afhandeling klachten. In de hierna volgende grafiek en tabellen zijn de uitkomsten weergegeven.

Grafiek 15. Percentages klachten en bezwaarschriften



Tabel 8. Aard van de bezwaarschriften, aantallen

Wlz-uitvoerder	Aantallen gegrond	Aantallen ongegrond	Aantallen overig	Totaal
CZ	46	179	160	385
DSW	8	7	3	18
Friesland	6	10	7	23
Menzis	29	31	51	111
Salland	1	4	1	6
VGZ	45	105	99	249
Zilveren Kruis	48	42	200	290
Zorg en Zekerheid	3	1	8	12
Totaal	186	379	529	1.094

De bezwaarschriften die deels gegrond/deels ongegrond zijn worden meegenomen in de categorie gegrond. In de kolom aantallen, overig worden bezwaarschriften meegenomen waarover het zorgkantoor nog niet tot een oordeel is gekomen, bijvoorbeeld door intrekking van een bezwaar.

Tabel 9. Totaal overzicht aantallen bezwaarschriften gegrond en ongegrond

	Gegrond	Ongegrond	Overig	Totaal
Besluit Zorg in natura	2	1	6	9
Besluit pgb	184	378	521	1083
Overig	0	0	2	2
Totaal bezwaarschriften	186	379	529	1094

Uit bovenstaande tabel blijkt dat bijna alle bezwaarzaken pgb betreffen.
In tabel 10 zijn deze uitgesplitst per Wlz-uitvoerder.

Tabel 10. Bezwaarschriften Besluit pgb gegrond en ongegrond

Wlz-uitvoerder	Aantallen gegrond	Aantallen ongegrond	Aantallen overig	Totaal Bezwaarschriften Besluit pgb
CZ	44	179	158	381
DSW	8	7	3	18
Friesland	6	10	7	23
Menzis	29	31	49	109
Salland	1	4	1	6
VGZ	45	105	99	249
Zilveren Kruis	48	41	199	288
Zorg en Zekerheid	3	1	5	9
Totaal	184	378	521	1.083

In de onderstaande tabellen zijn de klachten uitgesplitst per onderwerp.

Tabel 11. Aard van de klachten aantallen voor zorgkantoor

Wlz-uitvoerder	Privacy schending	Bejegening door personeel zorgkantoor	Bereikbaarheid inclusief telefonisch	Uitvoering pgb	Overig	Totaal
CZ	0	1	0	43	0	44
DSW	0	1	0	0	0	1
Friesland	0	0	0	4	4	8
Menzis	0	4	0	5	5	14
Salland	0	2	0	0	1	3
VGZ	2	13	2	7	10	34
Zilveren Kruis	2	14	1	4	59	80
Zorg en Zekerheid	0	5	0	0	2	7
Totaal	4	40	3	63	81	191

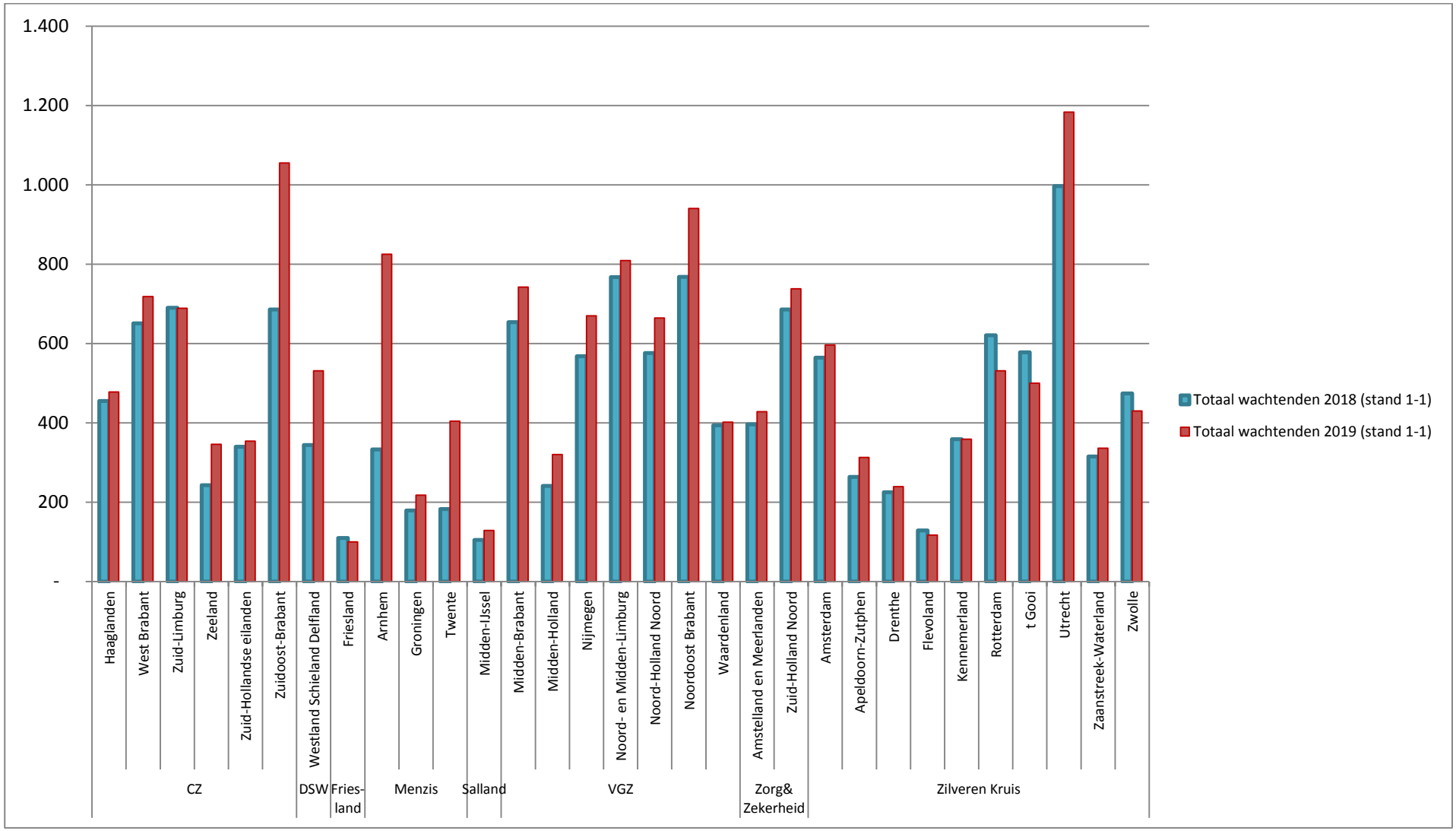
Tabel 12. Aard van de klachten aantallen voor zorgaanbieder

Wlz-uitvoerder	Privacy schending	Bereikbaarheid inclusief telefonisch	Bejegening door hulpverleners	Kwaliteit zorgverlening	Overig	Totaal
CZ	0	0	0	0	12	12
DSW	0	0	1	2	0	3
Friesland	0	0	0	0	0	0
Menzis	0	0	0	4	3	7
Salland	0	0	0	5	0	5
VGZ	0	0	0	6	2	8
Zilveren Kruis	0	0	0	23	1	24
Zorg en Zekerheid	0	0	0	2	5	7
Totaal	0	0	1	42	23	66

Tabel 13. Aantal wachtenden per zorgregio per Sector

Wlz-uitvoerder	Zorgkantoorregio	V&V - 2019 (stand 1-1)	V&V - 2018 (stand 1-1)	Mutatie V&V 2019 t.o.v. 2018	GHZ - 2019 (stand 1-1)	GHZ - 2018 (stand 1-1)	Mutatie GHZ 2019 t.o.v. 2018	GGZ - 2019 (stand 1-1)	GGZ - 2018 (stand 1-1)	Totaal wachtenden 2019 (stand 1-1)	Totaal wachtenden 2018 (stand 1-1)	Mutatie totaal wachtenden 2019 t.o.v. 2018
CZ	Haaglanden	368	276	33%	109	175	-38%	1	4	478	455	5,1%
	West Brabant	619	479	29%	99	172	-42%	-	-	718	651	10,3%
	Zuid-Limburg	644	607	6%	45	83	-46%	-	-	689	690	-0,1%
	Zeeland	314	201	56%	32	42	-24%	-	-	346	243	42,4%
	Zuid-Hollandse eilanden	328	271	21%	25	62	-60%	1	7	354	340	4,1%
	Zuidoost-Brabant	931	527	77%	124	159	-22%	-	-	1.055	686	53,8%
DSW	Westland Schieland Delfland	464	247	88%	67	97	-31%	-	-	531	344	54,4%
Friesland	Friesland	67	58	16%	33	52	-37%	-	-	100	110	-9,1%
Menzis	Arnhem	768	267	188%	57	66	-14%	-	-	825	333	147,7%
	Groningen	163	101	61%	55	78	-29%	-	-	218	179	21,8%
	Twente	355	126	182%	49	57	-14%	-	-	404	183	120,8%
Salland	Midden-IJssel	111	87	28%	18	18	0%	-	-	129	105	22,9%
VGZ	Midden-Brabant	588	430	37%	154	224	-31%	-	-	742	654	13,5%
	Midden-Holland	244	136	79%	76	105	-28%	-	-	320	241	32,8%
	Nijmegen	626	450	39%	44	118	-63%	-	-	670	568	18,0%
	Noord- en Midden-Limburg	761	682	12%	47	85	-45%	1	-	809	767	5,5%
	Noord-Holland Noord	558	403	38%	106	173	-39%	-	-	664	576	15,3%
	Noordoost Brabant	784	565	39%	156	201	-22%	-	2	940	768	22,4%
	Waardenland	299	217	38%	103	174	-41%	-	3	402	394	2,0%
Zorg & Zekerheid	Amstelland en Meerlanden	380	278	37%	48	117	-59%	-	1	428	396	8,1%
	Zuid-Holland Noord	591	496	19%	146	190	-23%	1	-	738	686	7,6%
Zilveren Kruis	Amsterdam	458	363	26%	138	195	-29%	-	6	596	564	5,7%
	Apeldoorn-Zutphen	287	235	22%	26	27	-4%	-	2	313	264	18,6%
	Drenthe	165	101	63%	73	124	-41%	1	-	239	225	6,2%
	Flevoland	95	64	48%	22	65	-66%	-	-	117	129	-9,3%
	Kennemerland	302	254	19%	57	104	-45%	-	1	359	359	0,0%
	Rotterdam	445	419	6%	86	199	-57%	-	3	531	621	-14,5%
	t Gooi	441	448	-2%	59	130	-55%	-	-	500	578	-13,5%
	Utrecht	1.023	762	34%	159	235	-32%	1	-	1.183	997	18,7%
	Zaanstreek-Waterland	254	196	30%	82	119	-31%	-	-	336	315	6,7%
	Zwolle	367	368	0%	63	106	-41%	-	-	430	474	-9,3%
TOTAAL		**13.800**	**10.114**	**36%**	**2.358**	**3.752**	**-37%**	**6**	**29**	**16.164**	**13.895**	**16,3%**

Tabel 14. Aantal wachtenden per zorgregio uitgesplitst voor actief en niet-actief wachtenden

Wlz-uitvoerder	Zorgkantoorregio	Actief wachtenden				Niet-actief wachtenden		TOTAAL
		zonder Wlz-zorg, 6-13 weken	zonder Wlz-zorg, > 3 maanden	met Wlz-zorg, 6-13 weken	met Wlz-zorg, > 3 maanden	zonder Wlz-zorg, > 3 maanden	met Wlz-zorg, > 3 maanden	
CZ	Haaglanden	-	2	-	5	61	410	**478**
	West Brabant	-	-	2	3	72	641	**718**
	Zuid-Limburg	-	1	3	2	52	631	**689**
	Zeeland	-	2	4	4	42	294	**346**
	Zuid-Hollandse eilanden	1	2	-	-	30	321	**354**
	Zuidoost-Brabant	1	3	10	2	75	964	**1.055**
DSW	Westland Schieland Delfland	1	3	-	-	35	492	**531**
Friesland	Friesland	-	2	1	2	8	87	**100**
Menzis	Arnhem	1	5	6	6	75	732	**825**
	Groningen	2	-	7	6	28	175	**218**
	Twente	1	-	6	15	31	351	**404**
Salland	Midden-IJssel	-	-	-	1	17	111	**129**
VGZ	Midden-Brabant	-	-	1	4	80	657	**742**
	Midden-Holland	-	4	-	2	25	289	**320**
	Nijmegen	-	2	2	4	52	610	**670**
	Noord- en Midden-Limburg	1	-	16	4	48	740	**809**
	Noord-Holland Noord	1	1	1	1	90	570	**664**
	Noordoost Brabant	-	1	8	2	69	860	**940**
	Waardenland	-	4	1	2	39	356	**402**
Zorg & Zekerheid	Amstelland en Meerlanden	-	3	1	1	57	366	**428**
	Zuid-Holland Noord	2	2	3	5	75	651	**738**
Zilveren Kruis	Amsterdam	3	3	1	3	125	461	**596**
	Apeldoorn-Zutphen	-	-	4	1	35	273	**313**
	Drenthe	1	1	9	2	30	196	**239**
	Flevoland	-	-	5	1	12	99	**117**
	Kennemerland	1	3	1	2	50	302	**359**
	Rotterdam	1	3	-	1	66	460	**531**
	t Gooi	-	1	3	2	44	450	**500**
	Utrecht	1	2	5	5	113	1.057	**1.183**
	Zaanstreek-Waterland	-	1	1	-	43	291	**336**
	Zwolle	-	4	5	-	28	393	**430**
TOTAAL		**18**	**55**	**106**	**88**	**1.607**	**14.290**	**16.164**

Grafiek 16. Overzicht totaal wachtenden per zorgkantoorregio