



Jos Verdegemstraat 19 | 9040 Sint-Amandsberg  
[info@vzwsivi.be](mailto:info@vzwsivi.be)

# Hoe rechtvaardig is een 'no show fee'?

9 april 2018

---

## 1. Auteur

Vzw SIVI

## 2. Samenvatting

In het voorjaar van 2018 boog de Gentse gezondheidsraad zich over een concreet signaal uit de signalenbundel: de 'no show fee' (mensen die bij een afspraak niet komen opdagen zonder te annuleren moeten toch een bedrag betalen). Ze stelden zich de vraag waarom mensen niet komen opdagen en hoe ze dit kunnen verhelpen. De groep Actua van vzw SIVI boog zich over deze vraagstelling. Er vonden individuele gesprekken en een groepsbijeenkomst plaats met mensen uit kwetsbare groepen (januari 2018). Op basis van deze input werd een document overhandigd aan de gezondheidsraad met aandachtspunten en aanbevelingen.

## 3. Trefwoorden

Gezondheid; betaalbaarheid; toegankelijkheid

## 4. Forum

Het document werd besproken op de gezondheidsraad van 28 februari 2018. In maart 2018 werd de tekst opgevraagd door het hoofd van de dienst patiëntenbegeleiding van AZ Jan Palfijn met als doel de randvoorwaarden verder uit te werken om een no show in de praktijk te kunnen vermijden.

## 5. Verwante uitgave(n)

Geen

## Bespreking 'No show fee (NSF)' - vzw SIVI

### **Werkwijze ikv het verzamelen van ervaringen**

In december 2017 verzamelden we informatie obv individuele gesprekken (7). Op 8/1/2018 was er een groepsgesprek (12 deelnemers). Telkens stonden volgende vragen centraal:

- Is het vragen een NSF goed en zo ja waarom wel/niet? Wat is het doel hiervan?
- Hoe groot mag ze zijn?
- Hoe kan je voorkomen dat mensen niet komen opdagen zonder te verwittigen (preventie)?
- Wie mag de NSF vragen?

### **Aandachtspunten en aanbevelingen**

De groep die bevestigd werd is in omvang vrij beperkt (20 individuen). Op de vraag of het eisen van een NSF 'OK' is, kwam er nooit consensus. Wel kwam er obv argumenten, ervaringen, ... consensus over zinvolle aanbevelingen en aandachtspunten die belangrijk zijn bij het debat omtrent de NSF en de praktijk ikv (het uitwerken van) een NSF.

- Omtrent het eisen van een NSF zou een **wettelijk kader** moeten bestaan zodat iedereen dezelfde rechten en plichten heeft. Momenteel blijkt dat hieromtrent veel willekeur is. Sommigen zorgverstrekkers vragen een NSF, anderen niet. De bedragen verschillen (volgens de ervaringen zouden deze zeer uiteenlopend zijn). Het is ook zeer onduidelijk hoe en in welke mate deze 'no show fee' **afgedwongen kan worden**. Want kan je niet pas iets afdwingen als de cliënt op de hoogte is van een zekere maatregel?
- Ikv het debat omtrent de NSF is het uiterste belangrijk om **stil te staan bij het feit 'waarom iemand niet is komen opdagen zonder te verwittigen'**. Het niet komen opdagen van mensen zonder te verwittigen, kan in de eerste plaats te maken hebben met overmacht, op de tweede plaats met 'een gebrek aan planning' en op de derde plaats met een nonchalante, laxe 'je m'en fous' houding en een gebrek aan discipline. Deze 3 uitgangspunten zijn belangrijk om de aanpak van een NSF op af te stemmen.
  - **Overmacht**  
Elk individu die beweert dat hem dit niet kan overkomen, heeft ongelijk. Een plots overlijden, uitzonderlijke vertragingen met de bus door sneeuwval en een gsm die plat valt, ... Er is voor de beste planner wel een situatie te bedenken waarin hij/zij niet op een afspraak verschijnt zonder te verwittigen. Hoe dan ook, is het in deze situaties uitzonderlijk dat men niet is komen opdagen én bestaat er een goede reden voor. Het is belangrijk dat er een menselijke kant is en dat achteraf - voor het geval er overmacht mee gemoeid is - de kans bestaat om een NSF ongedaan te maken, dus dat je ergens jouw verhaal kan doen. Dit heeft natuurlijk ook te maken met een opgebouwde vertrouwensrelatie tussen zorgverstrekker en cliënt. Indien deze vertrouwensrelatie er is, zal de NSF vermoedelijk niet aangerekend worden.

Maar we willen hierbij toch ook verwijzen naar het feit dat in de zorgsector ook van de klant soms een zekere flexibiliteit en menselijke benadering verwacht wordt: bijvoorbeeld een gynaecoloog die plots opgeroepen wordt voor een bevalling, een afspraak die verzet moet worden, ... Het is dan ook belangrijk dat deze menselijke kant vanuit de zorgverstrekkers ook gehanteerd kan worden. Een wederzijdse menselijke benadering is binnen de zorgsector van cruciaal belang.

- **Een gebrek aan planning**

Het maken van een afspraak vraagt een planning. Sommige afspraken maak je soms enkele uren of dagen voordien (bijvoorbeeld wanneer je plots ziek wordt), andere afspraken moeten soms maanden op voorhand gemaakt worden (bijvoorbeeld bij een druk bezet specialist). De eerste categorie afspraken zullen minder snel vergeten worden dan de 2de categorie afspraken. Hoe dan ook moet je over een systeem beschikken om herinnerd te worden aan deze afspraak (agenda, bericht in gsm, kalender, ...). Voor velen is deze planning een evidentie, maar dat is helaas niet voor iedereen het geval. Zorg voor **preventieve acties**. Een sms enkele dagen op voorhand ter aankondiging van de afspraak zal inderdaad voorkomen dat een bepaalde groep mensen hun afspraak zou vergeten. Voor sommigen is het ook een houvast om een afsprakenbriefje mee te krijgen dat kan opgehangen worden zodat men geregeld herinnerd wordt aan de afspraak. Dit is in de praktijk echter niet evident omdat de afspraak dan ter plaatse aan een bureau gemaakt moet worden. Hoe dan ook, moet bij elke vorm van communicatie (schriftelijk, sms, gesprek, ... ) vermeld worden dat indien men niet komt opdagen een NSF aangerekend zal worden. Preventieve acties zoals sms, briefje, ... zijn zeker zinvol, maar zullen slechts voor een bepaalde groep werken. Belangrijk is wel dat deze preventieve acties gratis zijn (sommige zorgverstrekkers vragen een bijdrage voor een herinnerings-sms). Anderzijds is het ook belangrijk dat mensen dit soort 'herinnerings-communicatie' op eenvoudige wijze ongedaan kunnen maken. Goede planners worden soms gek van de vele communicatie omtrent herinneringen aan afspraken en vinden dit betuttelend.

Nog een bedenking: niet iedereen kreeg het plannen, nakomen van afspraken, ... ingelepeld met de paplepel mee. De komende generatie wordt groot gebracht met gsm's en smartphones waar er ook heel wat mogelijkheden in zitten om herinnerd te worden aan afspraken. Het zou goed zijn, moesten hieromtrent ook mogelijkheden aangeleerd worden. We willen hier zeker geen uitspraken maken over waar dit dan precies moet gebeuren, maar wel over een mogelijkheid die bestaat en onderbenut wordt.

- **Je m'en fous houding**

Je hebt mensen die nu eenmaal een vrij laxe houding hebben en nu eenmaal niet zo zwaar tillen aan het niet nakomen van een afspraak. Dit soort mensen zullen op meer regelmatige basis hun afspraak niet nakomen en vaak ook niet zwaar tillen aan het feit dat ze toch zullen moeten betalen. Een NSF zal deze houding niet zo maar veranderen.

Dit maar om te besluiten dat een NSF het probleem van 'niet komen opdagen zonder verwittigen' nooit helemaal uit de weg zal helpen. Vraag je als zorgverstreker ook altijd af waarom mensen niet opdagen én niet verwittigen en zet in op enkele preventieve acties om de mensen die hulp nodig hebben bij het plannen te ondersteunen. Vergeet als zorgverstreker niet dat overmacht niet uitgesloten mag worden en dat het iedereen kan overkomen. Weet dat een NSF maar een beperkt heeft. Voorkom dat individuen die uitzonderlijk niet komen opdagen door overmacht de dupe worden van een maatregel die bedoeld is voor individuen die eerder nonchalant omgaan met afspraken, maar op wie de maatregel weinig tot geen effect zal hebben.

- Het vragen van een NSF kan pas, wanneer de cliënt hierover ingelicht werd. Dit betekent dat hij bij het maken van de afspraak (telefonisch, digitaal, ...) altijd moet ingelicht worden over de NSF. Ook in de herinnerings-communicatie (SMS, mail, ...) moet de NSF telkens vermeld worden. Een NSF aankondigen aan de muur in een wachtkamer is goed, maar niet voldoende omdat de cliënt de waarschuwing pas leest op het moment dat hij op de afspraak is. Zorg ervoor dat het bestraffend effect van een NSF zo beperkt mogelijk is. **Communicatie** is hierbij cruciaal. **Maximaliseer het preventieve effect** ervan door er zo transparant mogelijk over te informeren bij elke communicatie naar de cliënt toe. Enkel op deze manier is een NSF volgens ons ook afdwingbaar.
- In de zorgsector worden specialisten vaak **overboekt**. Dit betekent dat je soms - ondanks een afspraak - lang moet wachten vooraleer je aan de beurt komt. Volgende ervaring toont ook een keerzijde van de medaille: *Er was ooit iemand die omwille van medische redenen hulp aan huis kreeg via dienstencheques. De persoon in kwestie had in de voormiddag een afspraak bij de specialist, maar moest desondanks uren wachten. Hierdoor kwam ze te laat voor de hulp aan huis, maar moest ze alsnog de dienstencheques vergoeden.* Het vragen van een NSF is pas gerechtvaardigd als ook **de wachttijden binnen de perken blijven**.
- Over de grootte van de NSF was veel discussie. De consensus die daarover bereikt werd, is dat het een vast bedrag zou moeten zijn dat niet al te groot is (bijvoorbeeld niet groter dan het remgeld). Het zou eerder omschreven moeten worden als een administratieve kost. Hoe dan ook gaat het argument 'hoe groter de boete, hoe groter het effect' hier niet op. Voor sommigen zal een eenmalige boete (hoe klein ook) voldoende effect hebben om maatregelen te nemen om een afspraak niet te vergeten. Voor anderen zullen verschillende, grote boetes nooit effect hebben.
- Wie heeft het recht om een NSF te vragen? De vraag komt nu vanuit de zorgsector. Maar heeft een specialist meer recht op het vragen van een NSF dan een kapper? We pleiten absoluut NIET voor het invoeren van een NSF bij elke dienstverlener die met afspraken werkt, maar vinden het wel belangrijk dat deze terechte bemerking wordt meegenomen in het hele debat rond de NSF. Wat wil je bereiken met de NSF? Dat een bepaalde specialist waarnaar de vraag veel groter is, dan het aanbod geen tijd verliest door cliënten die niet komen opdagen en dat daardoor de nodige zorg

sneller verleend kan worden aan iedere zorgvrager? Of gaat het hier eerder over de vergoeding; het gemiste geld? Volgens ons belangrijke ethische kwesties bij het invoeren van een NSF.