

# Terug naar de menselijke maat

tekst Huib de Vries

beeld iStock

De introductie van marktwerking in de zorg moest de doelmatigheid in de zorg vergroten en de keuzevrijheid van de patiënt verruimen. Het resultaat is niet om over naar huis te schrijven. In de bundel "Het kleine alternatief voor de zorg" wordt een pleidooi gevoerd voor humaniteit boven bureaucratie.

**H**et nieuwe zorgstelsel, dat tien jaar geleden werd ingevoerd, moest een omkeer brengen in de explosieve stijging van de zorgkosten. Die gingen vanaf 2000 met sprongen omhoog. Tussen 2000 en 2015 was er sprake van een stijging met meer dan 100 procent: van 46,9 naar 95 miljard euro. De omvorming van een aanbodgericht stelsel naar een stelsel van gereuleerde marktwerking zou niet alleen de doelmatigheid in de zorg vergroten. Ook de toegankelijkheid zou beter worden en de patiënt kon, als bewuste zorgconsument, meer keuzevrijheid verwachten. Veelzeggend is dat het werk van artsen en andere zorgverleners onder de Autoriteit Consument en Markt ging vallen.

De zorgverzekeraars kregen in het nieuwe stelsel een machtige positie. Zij kunnen bepalen welke zorgverleners ze contracteren en welke niet. Onderlinge afspraken tussen zorgorganisaties of zorgverleners zijn taboe, maar dat verbod lijkt voor de zorgverzekeraars niet te gelden. De vier grote spelers (Achmea, VGZ, CZ en Menzis) verdelen 90 procent van de Nederlandse markt. Beroepsorganisaties durfden zich niet tegen de voorschriften van de overheid en de zorgverzekeraars te verzetten, uit angst voor (financiële) sancties. Ook na 2006 bleven de zorgkosten snel stijgen, maar sinds 2013 is er sprake van een afvlakking. Als de uitgaven voor de zorg worden af-

gezet tegen het bruto binnenlands product (bbp), is er zelfs sprake van een procentuele daling. Ze beslaan nu ruim 14 procent van het bbp. Dat is bijna 16 procent geweest.

## Frustratie

Met de ontwikkeling van de kwaliteit van de zorg is het minder gunstig gesteld. Vooral in de thuiszorg en de verpleeghuiszorg zijn er grote gaten gevallen, door de afname van gekwalificeerd personeel en de reductie van het aantal zorguren. De administratieve taken namen alleen maar toe. In alle zorgsectoren samen besteden de zorgverleners gemiddeld 38 procent van hun tijd aan werkzaamheden die niet met de zorg zelf te maken hebben. De ziekenhuizen spannen op dit gebied de kroon. Daar besteden professionals bijna 46 procent van hun uren aan deze activiteiten. Niet uit vrije wil, maar noodgedwongen. De overheadkosten van de Nederlandse ziekenhuizen lagen in 2011 rond de 20 procent. Alleen Amerika, koploper in een marktgerichte zorg, scoort hoger.

Binnen de zorgwereld groeide de frustratie over de invloed van de overheid, de macht van de zorgverzekeraars en de bizarre bureaucratie. Voor werkers in de thuiszorg kwam er een alternatief door de oprichting van Buurtzorg: de thuiszorgorganisatie zonder managers, dikke beleidspannen, uitgebreide visiedocumenten en visionaire stippen op de horizon. En masse stapten medewerkers van kolossale leveranciers van 'zorgproducten' over naar de nieuwe organisatie, die de patiënt weer centraal zette, door middel van kleinschalige, zelfsturende zorgteams. Met dat concept groeide Buurtzorg in enkele jaren uit tot de grootste aanbieder van wijkverpleging in Nederland.

Een groeiend aantal zorgverleners besloot contractvrij te gaan werken, om verlost te zijn van de regeldruk en bemoeizucht van de zorgverzekeraars. De financiële ongewisheid nemen ze voor lief. Vorig jaar kwamen de huisartsen massaal in opstand, onder het motto: "Het roer moet om". Een

deel van hun eisen is inmiddels ingewilligd. Ook binnen de geestelijke gezondheidszorg neemt het verzet toe.

## Humaniteit

Het is allemaal te lezen in de lijvige bundel "Het alternatief voor de zorg", met de veelzeggende ondertitel "Humaniteit boven bureaucratie", een uitgave van de Stichting Beroepseer. Recent verscheen de ietwat afgeslankte versie "Het kleine alternatief voor de zorg".

De bundel, waarin tientallen insiders uit alle geledingen van de zorg aan het woord komen, is een aanklacht tegen de verzakelijking van de zorg ten koste van de professionele onafhankelijkheid van de zorgverleners en de aandacht voor de patiënt. Meten, verantwoordt en omzet maken lijken in de moderne zorgindustrie belangrijker dan genezen, verzorgen en verlichten. De relatie tussen zorgverleners, overheid en zorgverzekeraars raakte daardoor behoorlijk gebrouilleerd. Van de zorgverleners zegt 80 procent weinig tot zeer weinig vertrouwen te hebben in de goede intenties van de zorgverzekeraar, laat staan in het beleid. Bij de patiënten is het niet veel beter, terwijl die wel een groot vertrouwen hebben in medici en paramedici.

De resultaten van tien jaar disciplineren zijn niet vrolijk stemmend, constateren de redactieleden van de bundel in de inleiding. „We zien nu zorgorganisaties waar het hoofdzakelijk over geld en spreadsheets gaat, waar window dressing voorop staat en zorg verlenen "productie draaien" heet, waar heel veel tijd en geld



gaat naar administratie, communicatie en bestuurlijke drukte, waar zelfs accountants niet meer snappen hoe de geldstromen lopen en duur betaalde adviseurs de dienst uitmaken.”

De samenstellers van "Het (kleine) alternatief voor de zorg" bepleiten in het slotmanifest een omslag van kostenbeheersing naar kwaliteitsverbetering. Die transitie vraagt om vertrouwen in zorgprofessionals bij politici en zorgverzekeraars, een drastische vermindering van de bureaucratie en een gezamenlijke inzet om de patiënt zo mogelijk vrij van zorg te maken. Dat wordt niet bereikt door het aanbieden van zorgproducten in een gecommercialiseerde zorgmarkt, maar door een efficiënte behandeling van kwalen en klachten. In de woorden van opstellers van de bundel: „Als je focust op kosten, gaat de kwaliteit omlaag; als je focust op kwaliteit, gaan de kosten omlaag.”

## gezondheidszorg

### Het kleine alternatief voor de zorg. Humaniteit boven bureaucratie,

*Jos de Blok, Herman Suicides, Lewi Vogelpoel en Thijs Jansen (red.);* uitg. Stichting Beroepseer, Culemborg, 2016; ISBN 978 94 9245 800 1; 261 blz.; € 25,-.



Vooraf in de thuiszorg en de verpleeghuiszorg zijn er grote gaten gevallen, door de afname van gekwalificeerd personeel en de reductie van het aantal zorguren.

Alternatief voor de zorg, het - boek