

Roger Ruijters voorspelt dat een 'glasheldere' AWBZ de positie van de klant versterkt en zorgaanbieders klantvriendelijker maakt. Ronduit pessimistisch is hij over de effecten van bezuinigingen in de thuiszorg en Europese aanbestedingen. De bezieling bij medewerkers dreigt, net als hun baan, te verdwijnen.

De Autoriteit | Loek Kusiak

Ruijters (lid raad van bestuur Meandergroep Zuid-Limburg en algemeen bestuurslid ActiZ)

Zorg over afglijden naar intensieve menshouderij

Als de overheid de financiering van de AWBZ-zorg verschuift van instellingen naar burgers, wordt de zorg klantvriendelijker. Dat staat in het advies van de SER.

Mee eens?

ActiZ is positief over de SER-aanbeveling voor een glasheldere AWBZ-polis. Als het advies overgenomen wordt, stuurt de klant het aanbod. Dat versterkt zijn positie. Probleem nu is dat zorgaanbieders en verzekeraars op het speelveld staan en de klant op de tribune. De verzekeraars kopen tegen een zo laag mogelijke prijs zorgconfectie in, terwijl de klant maatwerk wil. In een glasheldere polis staat precies waar je recht op hebt. Nu is de AWBZ vaak containerpolitiek, waar iets tegenstrijdigs in zit. De cliënt wordt geïndiceerd voor een bepaalde hoeveelheid zorg. Vervolgens lukt 't hem vaak niet dat recht te verzilveren, omdat er een wachtlijst is. Niet door een personeelstekort bij de zorgaanbieder, maar doordat de aanbieder zijn gecontracteerde volume al opgesoupeerd heeft. Vergelijk: je hebt een brandverzekering, maar krijgt na een brand niets uitgekeerd omdat de kas van de verzekeraar leeg is. Iemand ruim indiceren voor bepaalde zorg, maar dat niet kunnen waarmaken, is klantonvriendelijk en misleidend.

Veel burgers zien de zorg ook als een administratief, regeltechnisch bolwerk. Duidt dat niet op gebrek aan zelfvertrouwen en kennis om een goede keuze te maken?

Klanten moeten niet in een keuzestress terecht komen. Anderzijds zal keuzevrijheid de aanbieders op scherp zetten en er zullen nieuwe aanbieders toetreden. Een beetje strijd om de gunst van de consument zorgt voor een betere kwaliteit en een betere prijs. Een betalende klant is vaak een zuinige klant. Vergelijk het met een reis naar een vakantieoord in Turkije. Bij een all-in prijs eet en drink je twee, drie keer zoveel dan wanneer je voor alles apart betalen moet. Als de zorgconsument gaat beseffen wat alles kost, zal hij alleen dat afnemen wat hij nodig heeft.

Wat betekent een nieuwe wijze van financiering voor de zorg die uw eigen organisatie levert?

De huidige capaciteit van verpleeg- en verzorgingshuizen is het gevolg van een planningskader dat onder meer gebaseerd is op het aantal adherente inwoners in een regio. Ons werkgebied is Parkstad, ofwel de voormalige Oostelijke Mijnstreek. Daar gaat de vergrijzing erg snel. De vraag naar zorg overstijgt de beschikbare capaciteit. Daarom moet je voortaan bouwen wat voldoet aan de wensen van de klant. Ook moeten we de klant vooraf duidelijk maken wat hij van ons mag verwachten binnen het beschikbare tarief. Daarmee leg je de besluitvorming voor wat 'zorg op je eigen maat' mag kosten bij de klant. De aanbieder maakt het verder niet uit waar het budget vandaan komt: PGB, PVB, zorgverzekering, AWBZ, Wmo of de eigen portemonnee. Nu moet iemand, als zorg thuis te duur is, met een intramurale indicatie naar een instelling verkassen. Een onwenselijke ontwikkeling.

Wat kan de politiek doen?

Als zorgaanbieders zijn we momenteel slecht in staat om cliënten specifiek aan te geven wat ze van ons kunnen verwachten. Daarom is die glasheldere AWBZ-polis ook zo belangrijk. De politiek moet duidelijke keuzes maken over pakketomvang, indicatiestelling, eigen betalingen van klanten, de omvang van het macrobudget. Balans in de vraag naar zorg en het betaalbaar houden van langdurige zorg is essentieel.

In uw regio heeft Meander samen met het Atrium-ziekenhuis gekozen voor een herstelafdeling, Hambos, als aansluiting tussen cure en care. Een innovatieve impuls op het gebied van ketenzorg?

Er is twee-eenheid tussen ziekenhuis en verpleeghuis ontstaan. Als de intensieve zorg in het ziekenhuis niet meer nodig is, biedt de herstelafdeling een scala aan zorg, zoals



Beeld Anke Teunissen

'Als je vanuit één bron
kunt financieren,
is ketenzorg makkelijk
te realiseren'

revalidatie, ontspanning, samen eten, leren omgaan met je beperkingen. Een ziekenhuisoperatie wordt niet eerder gepland dan dat er in Hambos een week later een bed vrij is. In deze regio bieden we deze herstel mogelijkheden inmiddels op vier plekken. Vier zorgaanbieders in Parkstad hebben als joint venture voor deze categorie patiënten het Service Center Ketenzorg opgericht. De herstell zorg valt nu nog onder de AWBZ, maar volgens het SER-advies gaat het naar de Zorgverzekeringswet. Als je het vanuit één bron kunt financieren, is ketenzorg makkelijker te realiseren.

Beperkt dat ook niet de ruimte om als zorgaanbieders te concurreren?

We concurreren wel op diensten waarvan we vinden dat ze toegevoegde waarde hebben. Concurrentie is vooral een middel om de dienstverlening beter, goedkoper en klantgericht te maken. We zijn per slot maatschappelijke ondernemers met de plicht gemeenschapsgeld doelmatig te besteden. Dat doe je niet door elkaar vliegen af te vangen en door AWBZ-geld te verspillen aan reclame hoe goed je wel niet bent.

Het rumoer over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die ook de thuiszorg regelt, is nog steeds niet verstomd. Hoe ziet u de toekomst van de thuiszorg?

Dit jaar en ook 2009 worden rampjaren voor de thuiszorg. 2007 was een overgangsjaar, waarin je voor veel zorg nog de hogere tarieven kon rekenen en dus ook geen mensen hoefde te ontslaan. In 2008 krijgen we een tariefkorting op de ondersteunende begeleiding (OB) en persoonlijke verzorging (PV). Als het de zorgaanbieders lukt dat klanten minder

zorgen afnemen dan waar ze maximaal voor geïndiceerd zijn, krijgen we een bonus. Lukt dat niet omdat de cliënt de zorg opeist waar hij recht op heeft, dan krijgen we alsnog een strafkorting van zeven procent aan de broek. Daardoor moeten wij van onze medewerkers een manier van werken vragen die niet past bij hun beroepsethiek. Het gaat de klant niet alleen om het correct uitvoeren van een handeling, maar ook om aandacht en betrokkenheid. Dat laatste zal er bij inschieten. De bezieling verdwijnt. De ontwikkeling naar een intensieve menshouderij lijkt nabij. Voor Meander Thuiszorg krijg ik in 2008 drie miljoen minder dan in 2007. Dit ondermijnt de werkgelegenheid van 500 geschoolde hulpen. Dat raakt mij enorm. Daarbij: door hulp bij het huishouden goed te organiseren, kun je de vraag naar dure AWBZ-zorg uitstellen.

Ondertussen blijven gemeenten verantwoordelijk voor de huishoudelijke hulp die zij op de vrije markt aanbesteden. Kunt u daarmee nog wel uit de voeten?

Niet als deze zorg Europees aanbesteed wordt. En dat is wat teleurstellend genoeg ook in Parkstad gebeurt. Ik heb bij de gemeenten in Parkstad, verwijzend naar de filosofie achter de Wmo, gehamerd op de voordelen van partnership, op de noodzaak om samen met huisartsen, welzijnswerk en woningcorporaties te zorgen voor levensloopbestendige wijken met goede thuiszorg. Ik weet dat bestuurders in deze regio, allemaal vertrouwd met de problematiek en de ernst van de vergrijzing, dat ook belangrijk vinden. Daar hoort eerder een convenant tussen partijen bij die een visie delen op een duurzame regionale samenleving en een gezonde arbeidsmarkt.

De Autoriteit Zorg over afglijden naar intensieve menshouderij

In die bereidheid heeft u zich vergist?

Deels wel, ja. Gemeenten beschouwen het grootste deel van de hulp bij het huishouden als simpel ongeschoold poetswerk. Maar voor uw of mijn bejaarde moeder is de hulp in het huishouden iemand die nadenkt, die verantwoordelijkheid voelt, communicatief vaardig is, en die ook eens in de koelkast kijkt. Ik moet er niet aan denken dat ik voor dit type werk alleen maar mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt kan werven. Voor een tarief van 17 tot 19 euro per uur dat gemeenten betalen, kan ik geen opgeleid iemand in dienst houden. Ik heb de gemeenten voorgehouden: laat de klant kiezen. Voer een vouchersysteem in. Iemand krijgt van de gemeente voor 18 euro een zorgbon. Die kan de klant bij een of meerdere zorgaanbieders verzilveren. Als de klant meer wil, betaalt hij wat bij. Eén uur poetshulp is vergelijkbaar met Euroshopper bij Albert Heijn. Wil je een A-merk, een opgeleide thuishulp, dan heb je recht op 50 minuten. Met dit soort creatieve maatregelen kan ik werk voor thuishulpen behouden. De gemeenten vinden dat te ingewikkeld. Voor inkopers is de aanbesteding van de hulp bij het huishouden niet anders dan die voor het maaien van voetbalvelden. Ik ben daar boos en teleurgesteld over. |

CV Roger Ruijters

- | | |
|--------------|---|
| - 1960 | Geboren te Hoensbroek |
| - 1978-1982 | studie HBO-Verpleegkundigen |
| - 1982-1984 | opleiding beroepofficier Geneeskundige Dienst te Breda |
| - 1984-1991 | diverse functies algemeen ziekenhuis en afdeling psychiatrie Militair Hospitaal Utrecht |
| - 1986-1988 | kaderopleiding HBO-V Hogeschool Amsterdam |
| - 1988-1991 | studie Gezondheidswetenschappen Universiteit Maastricht |
| - 1991-1995 | clustermanager Academisch Ziekenhuis Maastricht |
| - 1995-2002 | directeur Hamboskliniek Kerkrade, onderdeel Meander Groep Zuid-Limburg |
| - 2000-2002 | MBA Universiteit Derby |
| - 2002-heden | lid raad van bestuur Meander Groep |
| - | Lid Provinciale Raad voor de Volksgezondheid Limburg en lid van het bestuur van ActiZ. |

TNO Management Consultants

Vernieuwend in:

- Dialoogmethodieken
- Appreciative Inquiry
- A3-jaarplan
- Patiëntveiligheid
- Lean Six Sigma

055 368 98 00 | www.tmc.tno.nl

TNO Management Consultants werkt als adviesbureau voortdurend aan de innovatie van haar advies- en trainingsproducten. Wij onderscheiden ons door kennis van strategische issues in de zorg.

Waarderend Auditen

Met de methode Waarderend Auditen draagt TNO MC op inspirerende en waarderende wijze bij aan de positieve dialoog binnen organisaties over management- en werkprocessen. Waarderend Auditen gaat uit van de aanwezige best practice en heeft daardoor een stimulerende en oplossingsgerichte werking. Bij deze methodiek wordt gebruikgemaakt van de kennis en professionaliteit van medewerkers, dit bevordert het verantwoordelijkheidsgevoel. Wij doen dat op maat met trainingen en workshops. Meer informatie over Waarderend Auditen in de bijgesloten folder Kennis van kwaliteit.

Reflectie

Centraal in de aanpak van TNO Management Consultants staat dat wij klanten helpen hun organisatorische puzzels op te lossen. TNO MC verzamelt samen met de klant alle stukjes, waarna ze vervolgens op de juiste manier worden gelegd. De basis van die aanpak is reflectie. Reflectie leert om andere en betere perspectieven te vinden en de visie helder te krijgen.

TNO Management Consultants | Your own solution