

Meedoen, meer werk, minder regels

- Excellentie, mag ik even storen?
- Ja dat kan wel even Fred, wat is er aan de hand?
- Het spijt me dat ik het moet zeggen, maar mijn mensen op de afdeling voorlichting worden helemaal gek gebeld door ziekenhuizen en verpleeghuizen over onze nieuwe notitie “Kwaliteit van zorg: hoog op de agenda.”
- Wat is er met dat stuk aan de hand dan? Ik vond het een geslaagde Kamerbrief, al zeg ik het zelf. Zorginstellingen moeten aan de slag met indicatoren en methoden om kwaliteit meetbaar te maken. Vervolgens moeten die kwaliteitsgegevens transparant en toegankelijk zijn. Wij streven naar bindende normen over veiligheid en naar horizontaal toezicht, waarbij veldpartijen elkaar scherp moeten houden. Dat zijn de hoofdzaken en de rest, al die bepalingen over kwaliteitsprogramma’s, certificatie, accreditatie en interne en externe toetsing moet je zien als nadere invulling van de uitgangspunten. Het is vreselijk ambtelijk jargon natuurlijk, maar dat is nu eenmaal zo gegroeid. Dat kunnen we niet meer veranderen. Wat snappen ze niet?
- Ze snappen het wel excellentie, maar ze komen met allerlei hatelijke opmerkingen. Dat wij toch hadden beloofd te streven naar lastenvermindering. “Meedoen, meer werk, minder regels.” Dat dat het motto van het kabinet was, en wanneer zij van dat laatste nu eens iets gaan merken. En dan zeggen ze bitter dat wij nog geen maand geleden een rapport hebben gepubliceerd dat “Een kwestie van vertrouwen” heet. U weet wel, dat ding van de Commissie administratieve lasten in de zorg.
- Ja en?
- Tja. Dan staan mijn mensen met hun mond vol tanden en ik wou dus aan u vragen of u wat tips heeft. Wat moet ik ze laten zeggen aan de telefoon?
- Fred, Fred, Fred. Hebben jouw mensen dat rapport van de Commissie administratieve lasten in de zorg wel gelezen?
- Misschien niet allemaal en ook niet echt van kaft tot kaft.
- Dat dacht ik al. Luister Fred, dat rapport zit propvol adviezen aan jouw mensen. Het geeft precies aan wat ze moeten zeggen tegen al die sarcastische ziekenhuisdirecteuren. Je moet een beetje tussen de regels door kunnen lezen, maar geloof me, niet eens zo heel erg.
- Wilt u dat ik ...
- Nee, je hoeft het rapport niet te gaan halen. Ik heb het hier liggen. Al die gekleurde pagina’s over de administratieve ellende op de werkvloer kun je overslaan. Ik heb de zinnen waar het om gaat aangestreept. Heb jij een blocnote en een pen?
- Heb ik.
- Goed dan. Punt 1. Manage de verwachtingen. Niet alle nieuwe administratieve lasten zijn op voorhand verkeerd. Ik lees voor: “Communiqueer dat transparantie-eisen, introductie van prestatiebekostiging en marktprikkels zullen leiden tot hogere administratieve lasten en andere vormen van marktlasten en transactiekosten, maar dat die hogere lasten een duidelijk inhoudelijk doel dienen.”
- Ja, maar die boodschap komt een beetje te laat. Met dat verwachtingenmanagement hadden wij eerder moeten beginnen.
- Inderdaad Fred, maar gelukkig heb ik nog meer. Punt 2. Leg ze uit dat veel administratieve lasten niet worden opgelegd door het ministerie van VWS, maar door uitvoeringsorganen en zorgverzekeraars. Maak ze duidelijk dat wij van de

rijksoverheid echt wel regels hebben geschrappt. Wij zijn niet voor alle bureaucratie verantwoordelijk.

-
- Wat nou?
- Dat zie ik mijzelf niet zeggen aan de telefoon. Wij hebben al die marktwerking en prestatiebekostiging toch in gang gezet?
- Wij hebben daarbij aangenomen dat veldpartijen elkaar heel goed duidelijk zouden kunnen maken waar kwaliteitsmeting en transparantie ontaarden in de totale boekhouding van het dagelijks leven in de zorg. Wat dacht jij nou? Punt 3.
- Punt 3.
- ICT, ICT en nog eens ICT. Wijs al die slimme directeuren erop hoeveel tijd zij kunnen besparen als zij alles digitaliseren. Electronische patiëntendossiers. Electronisch declareren en factureren. Electronische foutenregistratie. Laat prestatie-indicatoren electronisch bijhouden, gooi alles in een grote digitale ziekenhuisadministratie. Ik citeer opnieuw de commissie: “De ICT-revolutie in de zorg is nog maar net begonnen en kan de komende decennia op grote schaal bijdragen aan het terugdringen van veel nu nog schijnbaar onvermijdelijke rompslomp.” Met ICT wordt transparantie een koud kunstje. Digitale lasten zijn alleen maar leuk. Verzin een mooie slagzin, dat is jouw mensen wel toevertrouwd. En val anders terug op punt 4.
- Punt 4?
- De zogeheten aanjaagteams. Een briljante aanbeveling van onze Commissie administratieve lasten in de zorg. Zeg dat wij bezig zijn met het instellen van aanjaagteams op nationaal en regionaal niveau waar alle gevallen administratieve overbelasting en andere uitvoeringsproblemen kunnen worden gemeld. Geef de bellers in overweging om gevallen van administratieve overbelasting systematisch te registreren in een zwartboek, liefst digitaal, zodat ze straks hun zaakjes op orde hebben als de aanjaagteams een eerste inventarisatie gaan doen van administratieve knelpunten.
- Maar ...
- Ja?
- Maar dat vergt nog meer administratie.
- Ja, wou jij ze nou definitief de mond snoeren of niet?