

## Rust

- Wat zit jij opeens in trance naar de televisie te staren. Wie is dat?
- Dat is Herre Kingma van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- Helemaal niet jouw normale type. Waar gaat het over?
- De inspectie heeft laten uitzoeken hoe het gesteld is met de zorg in verpleeghuizen. Ze hebben zestig verpleeghuizen onderzocht en bijna 80 % daarvan voldoet niet aan de minimale criteria. In 72 % van de bezochte geriatrische afdelingen is geen permanent toezicht op demente bewoners. In veel van die huizen worden de bewoners zo nu en dan vastgebonden, omdat er niet altijd iemand is om op ze te letten. In menig psychogeriatrisch verpleeghuis is onvoldoende geschoold personeel. Verpleeghuisbewoners kunnen lang niet altijd zelf bepalen hoe vaak en wanneer zij onder de douche gaan. Ze mogen ook dikwijls niet zelf beslissen hoe laat ze opstaan.
- Allemaal kommer en kwel dus. Waarom zit je dan toch zo tevreden te kijken?
- Vanwege de reactie van Kingma. Hij gaat ervoor zorgen dat dit voor het eind van het jaar allemaal een heel stuk beter is.
- Ja en?
- Hij zelf dus. Of liever: de inspectie. Ik ben gewoon ontroerd. Hij zegt niet: hier is een taak weg gelegd voor de kritische consument die er op toe moet zien dat zij het juiste verpleeghuis kiest voor haar bejaarde vader of moeder. Hij zegt niet: mondige geriatrische patiënten moeten hier op komen voor hun rechten door middel van medezeggenschap in de cliëntenraad van hun instelling. Hij heeft die bewoners namelijk laten ondervragen en die waren mild en tevreden gestemd, omdat het personeel in hun verpleeghuis ondanks alles zijn uiterste best deed. Kingma is er niet op uit om al die mensen om te vormen tot mondige, kritische consumenten. Hij zegt zelfs niet dat verpleeghuizen nodig moeten worden onderworpen aan de tucht van de markt, die kan worden geleverd door kritische zorgverzekeraars die kostenbewust inkopen en die op hun beurt weer moeten worden beoordeeld door kritische consumenten die het aanbod van hun verzekeraar scherp in de gaten houden. Niks van dat alles. Hij is hoofd van een inspectie, van een overheidsinstantie die moet zorgen dat de kwaliteit van de zorg in orde is en hij gaat met die inspectie zorgen dat het verbetert.
- Ja en?
- Niks en. Ik ben helemaal niets meer gewend wat dit betreft. Meestal gaat het heel anders. Dan constateert de overheid een of andere wantoestand en voor ik het weet heb ik er als burger weer een taak bij. Is er iets mis met kinderdagverblijven, dan mag ik als ouder zelf een kinderdagverblijf kiezen voor mijn kind, ik mag het helemaal zelf betalen in overleg met mijn werkgever, en ik mag vervolgens zelf de kwaliteit in de gaten houden door invloed uit te oefenen in de ouderraad. Bij scholen moet ik haarscherp toezien op kwaliteitskaarten en cito scores om gemotiveerd te kunnen kiezen en daarna moet ik als verantwoordelijke ouder een vinger aan de pols houden in de medezeggenschapsraad. Zelfs bij uitgesproken overheidstaken als veiligheid op straat krijg ik als burger tegenwoordig taakjes toegeschoven: ik moet verdachte moslims in de gaten houden, eenzame plastic tasjes melden bij de politie en signalementen opnemen in geval van mishandeling op straat. En in de gezondheidszorg wordt het helemaal bar. Ik word nu al nerveus als ik eraan denk dat ik daar straks zelf de tucht van de markt moet gaan belichamen.
- Wát moet je gaan doen?
- Kijk, ik heb hier een speech van minister Hoogervorst over doelmatige zorg. Ik citeer: “als mensen exact weten waarom ze bij ziekenhuis A langer moeten wachten dan bij

ziekenhuis B, dan kunnen ze op grond van die kennis een gefundeerde keus maken. Voor of A, omdat dat ziekenhuis dichterbij is, of B omdat het daar sneller gaat.” Ik denk dan als eenvoudige patiënt in spe: kan de overheid er niet voor zorgen dat het bij allebei die ziekenhuizen in orde is? Waarom moet ik een verschrikkelijke hoeveelheid tijd en moeite investeren in het vergelijken van A en B? Maar dat is een belachelijk ouderwetse reactie blijktbaar. Als patiënten ontevreden zijn over de geboden zorg, dan neemt de overheid aan dat zij eigenlijk snakken naar keuzevrijheid, vraagsturing of medezeggenschap. Als patiënten zeggen dat zij dat niet bedoelden is de tegenvraag: wil je dan ... en vervolgens wordt er een of andere wantoestand geschetst waar natuurlijk niemand op zat te wachten. Maar blijktbaar moeten ze kiezen tussen zelf van alles regelen of genoeg nemen met gebrekkige kwaliteit. Het is om gek van te worden.

- Denk jij wel om je bloeddruk?
- Maar Kingma niet. Hij ziet een wantoestand en hij gaat zelf maatregelen nemen. Met zijn eigen inspectie. Ik hoef niet te helpen. Ik hoef niets te doen. Heerlijk.