

Wat we vroeger deden

Een van de lovenswaardigste voornemens van het kabinet Balkenende IV betrof het tegengaan van administratieve gekte in de publieke sector. Herinneren we ons nog de prachtige woorden uit de regeringsverklaring? “Mensen die een vak uitoefenen, docenten, verplegers, hulpverleners en onderzoekers zijn veel te veel tijd kwijt aan papieren rompslomp en vergaderingen. Hun liefde voor het vak, hun professionaliteit, deskundigheid en betrokkenheid komen weer in het volle licht te staan.”

Na ruim een jaar hebben we al wat meer zicht op de hindernissen die ervoor lijken te zorgen dat dit plan nooit zal worden verwezenlijkt. De eerste hindernis is de zogeheten aantrekkelijke vermomming. Papieren rompslomp heet in de beleidspraktijk nooit papieren rompslomp. Papieren rompslomp vermomt zich als ‘kwaliteitsbewaking’, ‘publieke verantwoording’, ‘transparantie’ en, zo weten wij sinds deze week, soms ook als ‘gratis schoolboeken voor iedereen’. Het is makkelijk om te strijden tegen bureaucratie en ‘kleilagen vol overbodige managers’; het is veel moeilijker om stelling te nemen tegen kwaliteitsbeleid, verantwoording, transparantie en die gratis schoolboeken.

De tweede hindernis wordt gevormd door een woud vol inmiddels gevestigde belangen. Professor Roland Bal, pas benoemd tot hoogleraar Bestuur en Beleid van de gezondheidszorg aan de Erasmus Universiteit, wees erop in zijn oratie. Er is de afgelopen jaren “een hele industrie opgebouwd die zich bezighoudt met het bevorderen van transparantie. Mensen van universiteiten, adviesbureaus, van verzekeraars, zorginstellingen, de overheid, op allerlei plekken zijn inmiddels mensen die belang hebben bij het opstellen van prestatie-indicatoren, het verzamelen van data over prestaties, het vergelijkbaar maken ervan en het rangordenen van die informatie voor allerlei doeleinden.” Het is bijzonder lastig om in dit woud te gaan snoeien, al was het maar omdat iedere poging daartoe zal worden beantwoord met een opsomming van wantoestanden in de zorg en het onderwijs: al die registratie en al dat kwaliteitsbeleid is nodig want er worden fouten gemaakt, diagnoses gemist, operaties verprutst. Dat je fouten nooit kunt uitbannen, al wordt er nog zoveel geregistreerd en gecontroleerd, is een ongemakkelijke waarheid, die een politicus niet graag uitdraagt.

De derde hindernis heeft te maken met professionals zelf. Vorige week was ik te gast bij de presentatie van het nieuwe boek van Jos van der Lans (*Ontregelen*; Van der Lans schreef over dezelfde thematiek in de NRC van 1 maart). Minister Klink van VWS kreeg het eerste exemplaar overhandigd en hield een tot nadenken stemmende toespraak. Hij had het boek met veel plezier gelezen, hij zag ook wel iets in Van der Lans’ verhaal, maar hem moest toch van het hart dat de auteur mis zat met zijn kritiek op de registratiegekte en het kwaliteitsbeleid. Hij, de minister, ging regelmatig op werkbezoek en dan werd hem van vele kanten verzekerd dat het registreren van alles en nog wat in de zorg professionals had aangezet tot veel bewuster handelen en aldus had geleid tot kwaliteitsverbetering.

Laten we aannemen dat de minister heeft gesproken met echte professionals en dat deze professionals geen wit voetje bij hem wilden halen. Verpleegkundige A legt uit dat zij, sinds de invoering van prestatie-indicatoren, veel beter let op de doorligwonden van haar patiënten dan vroeger. Dokter B verklaart dat hij, sinds de verplichte pijnregistratie, bewuster bezig is met de pijn van zijn patiënten na een operatie. Ik denk dat verpleegkundige A en dokter B gelijk hebben, maar wat zij zich niet afvragen (of althans: wat zij de minister niet vertellen) is wat zij vroeger deden in de tijd die zij nu besteden aan het inspecteren van doorligwonden en het afnemen van pijnbelevingsenquêtes. Een minister die ernst wil maken met het bestrijden van administratieve rompslomp zou door moeten vragen bij deze professionals. Wat deed u dan vroeger, voor de registratie en het kwaliteitsbeleid?

Ik ben heel benieuwd naar de antwoorden. Het zou kunnen zijn dat verpleegkundige A, met het schaamrood op de kaken zou zeggen: Vroeger? Tja, toen zaten we toch wel een kwart van de dag koffie te drinken en onze nagels te lakken. Het zou kunnen zijn dat dokter B, al even benauwd zou opbiechten: De golfcourse. En al die leuke co-assistenten van tegenwoordig. Het was hier één groot *Grey's Anatomy*, excellentie.

Maar het zou ook kunnen zijn dat verpleegkundige A zou antwoorden: Vroeger had ik de tijd om naast mijn patiënten te gaan zitten en met hen te praten over hun angsten en hun verdriet. Vroeger probeerde ik er te zijn als hun familie op bezoek kwam, zodat ik kon zien wie hun dierbaren waren. Dan keek ik of ik hen misschien ook zou moeten troosten en bemoedigen.

Het zou ook kunnen zijn dat dokter B zou antwoorden: Vroeger probeerde ik evenveel aandacht te geven aan al mijn patiënten en extra aandacht aan patiënten die er het slechtst aan toe waren. Tegenwoordig krijgen patiënten over wie ik van alles moet registreren meer aandacht dan anderen. We betalen wel een prijs voor al dat kwaliteitsbeleid excellentie, en dan doel ik niet alleen op het salaris van al die meters, regelaars en controleurs.

© Margo Trappenburg, 14 maart 2008.