

Hoogleraar Evelien Tonkens kritisch over marktwerking in de zorg

## 'Iedereen wil zoveel mogelijk geld binnenhalen'

**Met de invoering van de marktwerking in de gezondheidszorg zou de zorg patiëntgericht en goedkoper worden, dachten de voorstanders. De politieke meerderheid steunde de marktwerking en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie was groot voorstander. Maar heeft de markt opgeleverd wat verwacht werd? Evelien Tonkens, hoogleraar aan de Universiteit voor Humanistiek, vindt van niet. De zorgkosten zijn gestegen en patiënten hebben hogere individuele kosten. 'Geef de overheid de primaire verantwoordelijkheid en stel de relatie tussen professional en patiënt centraal.'**

Yfke Nawijn

'Het grootste probleem met marktwerking is dat het mensen in verkeerde rollen zet: je maakt van een patiënt een consument en van een zorgverlener een producent. Mensen gaan maximaal voor zichzelf het beste claimen. In het systeem zit geen enkele rem, want iedereen moet maximaal produceren en zoveel mogelijk geld binnenhalen. Dit geldt ook voor de

patiënt. Om de kosten te beheersen worden van buitenaf ingrijpende maatregelen genomen. Bijvoorbeeld het pakket beperken of überhaupt de aanspraak op zorg beperken, zoals nu bij de decentralisatie gebeurt. Je zou moeten zeggen: zorg is een schaars goed, er is een oneindige vraag naar, dus je moet een systeem maken waarmee je gemeenschappelijk probeert zo goed mogelijk met het schaarse goed om te gaan. In de dialoog tussen patiënten en zorgverleners moeten de wensen en behoeften van patiënten dan worden afgewogen tegen de noodzaak om heel zuinig met de zorg om te gaan. Is dit onderzoek echt dringend en noodzakelijk of kunnen we ook nog wachten en kijken of het vanzelf overgaat? Is er een goedkopere behandeling of medicijn dat even goed helpt de ziekte te bestrijden? Dat past ook veel beter bij gezondheidszorg, want

die is in principe gericht op minimale interventie. Je wilt niet snijden in een gezond lichaam.'

### Bureaucratisch

Aan het woord is Evelien Tonkens, hoogleraar en onder andere oudwoordvoerder Volksgezondheid in de Tweede Kamer namens GroenLinks. Ze heeft ideeën hoe het anders kan in de zorg. 'De marktwerking is eigenlijk heel bureaucratisch. Marktwerking zou een eind maken aan bureaucratiesing. Maar dat gebeurt niet. In de zogenaamde gereguleerde marktwerking blijft de overheid verantwoordelijk en dat betekent dat ze intensiever gaat controleren vanaf grotere afstand. Dat levert ongelooflijk veel bureaucratie op. Ik ben veel meer voor een systeem waarbij je meer op vertrouwen stuur. Een instelling krijgt een bepaald bedrag en bepaalt zelf wat zij daarmee doet.'

*Bureaucratie ontstaat ook doordat veel geregistreerd moet worden om kwaliteit inzichtelijk te maken.*

'Dat de kwaliteit zo kwantitatief is ingestoken en uitdijt, vind ik echt een groot probleem. Vanuit mijn ervaring als toezichhouder is mijn sterke indruk wel dat de ziekenhuiszorg in kwaliteit is toegenomen. Dat komt niet alleen door dit registreren. Het registreren is heel bureaucratisch en ik denk dat we daar heel kritisch naar moeten kijken. We moeten toegeven dat het voordelen heeft om meer zichtbaar en bespreekbaar te maken wat je doet en dat je kunt vergelijken. Ik vind het een dilemma. Er zijn ongelooflijk veel indicatoren, zou je daar niet wat creatiever mee om kunnen gaan? Geven ze ook echt een beeld van de kwaliteit van het ziekenhuis? En door technologische ontwikkelingen verandert de relevantie. We kunnen ook afspreken dat steeds als er een indicator bij komt, we er ook één wegdoen.'

*Geen enkel systeem is ideaal, maar wat zou het alternatief kunnen zijn?*  
'Geef de primaire verantwoordelijkheid aan de overheid, met name omdat je dan ook de regionale afstemming kunt doen. Dan hoeven partijen niet met elkaar te concurreren, maar kunnen ze gewoon met elkaar samenwerken. Dan is een 'best practice' geen bedrijfsgeheim, maar iets wat je kunt delen. Je moet dan wel goed nadenken over hoe je instellingen daarin enige autonomie kunt geven. Wat je ook goed moet regelen, is hoe je innovatie kunt bevorderen. Ik heb daarvan mooie voorbeelden gezien in de kinderopvang in Scandinavië. Medewerkers die een plan hebben hoe hun werk kwalitatief beter kan, krijgen het geld dat voor hun werk beschikbaar is. Zij mogen daarmee aantonen dat het met hetzelfde geld beter kan. Je zou mensen met een geloofwaardig plan altijd het recht moeten geven om dat te proberen. Als het lukt, dan kunnen andere mensen het ook zo gaan doen, als het mislukt kun je er van leren. Je moet

*Evelien Tonkens: 'Marktwerking in de zorg betekent grotere bureaucratie' (foto Universiteit voor Humanistiek)*

verder patiënten en medewerkers laten meepraten over het beleid. We hebben daar nu organen voor, zoals cliëntenraad en ondernemingsraad, maar die zijn een beetje geritualiseerd. Eigenlijk een verplicht nummer. Mensen die erin zitten, doen het met hart en ziel, maar het is niet het meest vitale deel van een organisatie. Dat is jammer. Je zou moeten kijken hoe je kunt zorgen dat het meer inspirerend wordt en dat patiënten werkelijk invloed hebben.'

*Je zegt in een artikel: 'Toegewijde professionals zouden samen met patiënten de spil moeten zijn in een linkse visie', maar nu geef je de overheid de primaire rol. Hoe gaat dat samen?*  
'Het zijn verschillende manieren om ernaar te kijken. Voor de grote afstemmingsvragen zie ik de verantwoorde-

*Evelien Tonkens (1961) is sinds mei 2014 hoogleraar Burgerschap en Humanisering van de Publieke Sector aan de Universiteit voor Humanistiek in Utrecht. Daarnaast is ze lid van de Raad van Toezicht van Meander Medisch Centrum, van de Raad van Toezicht van Mondriaan GGZ, van de Gezondheidsraad en redacteur van Socialisme en Democratie. Tussen 2002 en 2005 was ze woordvoerder Volksgezondheid, Welzijn en Emancipatie voor GroenLinks in de Tweede Kamer.*

een democratische samenleving toch eigenlijk wonderlijk dat zoveel mensen zich machteloos voelen over waar ze dagelijks mee te maken hebben. Dan is er toch ergens iets niet helemaal goed gegaan? Waar kun je je stem laten horen dat hij ook echt klinkt? In die zin pleit ik voor een soort landelijke verpleegkundige adviesraad. Dokters zitten meestal al wel in de organen als de Gezondheidsraad, dokters zijn

### De relatie tussen professional en patiënt is het kapitaal van een zorginstelling

lijkt bij de overheid. Wat ik bedoel met professionals en patiënten is dat in een zorginstelling één ding centraal moet staan: de relatie tussen professional en patiënt. Dat is het kapitaal waar het in een zorginstelling altijd om draait. In een ziekenhuis is daarnaast de technologie ook erg belangrijk, maar de relatie is de clou en de hele organisatie zou die relatie moeten faciliteren. Als je kijkt naar sociale wijkteams, dan wordt mij wel eens gevraagd wat nou een goede schaal is. Dan stel ik de vraag: wordt er wel eens aan de mensen die hier werken gevraagd wat zij een goede schaal vinden? Dan kijken ze me verbaasd aan. Misschien is het antwoord ook wel dat het voor iedereen anders is. Maar er moet niet alleen van buitenaf gedacht worden. Net als bij het thema 'zorg dichtbij huis'. Wat vinden patiënten dichtbij huis? En vinden zij het belangrijk of niet?'

*Moet dat vanuit de politiek komen of vanuit de professionals?*  
'Het probleem is dat veel professionals zich bij dit soort dingen machteloos voelen, zelfs artsen van wie je denkt dat ze wel invloed hebben. Dat is in

een redelijk machtige beroepsgroep. Verpleegkundigen zijn dat eigenlijk helemaal niet. Zij nemen echter wel heel cruciale posities in.'

*Zou dat het vertrouwen vergroten? Eigenlijk maak je dan een nieuwe instantie en je betoogt ergens dat mensen formele instanties wantrouwen en meer vertrouwen hebben in informele zorg dichtbij.*  
'Het heeft er ook mee te maken dat mensen het idee hebben dat zij geen invloed kunnen uitoefenen op formele, vaak grootschalige instanties. Ik denk dat als je de invloed faciliteert, het vertrouwen zal toenemen. Ik kan me voorstellen dat zo'n landelijke adviesraad stimuleert dat mensen daar gaan melden wat er volgens hen aan de hand is. En het wordt dan door journalisten opgepakt. Het advies hoeft niet verplicht overgenomen te worden, maar heeft zoveel gezag dat niemand er omheen kan.'