

Van meetbaar naar merkbaar

De overheid roept het al jaren: de administratieve lasten in de zorg moeten omlaag. Meer handen aan het bed en minder aan de computer. Toch nemen die administratieve lasten eerder toe dan af. En niet zo'n beetje ook!

Ter illustratie: de hoogte van de accountantskosten is afhankelijk van datgene wat geadmineistreerd én gecontroleerd moet worden. En deze kosten zijn bij ons in de afgelopen tien jaar meer dan verdrievoudigd. Een ander voorbeeld is dat we dit jaar voor het eerst onderhandelen met alle zorgverzekeraars die cliënten bij ons in zorg hebben. Iedere verzekeraar heeft zijn eigen inkoopbeleid en stelt zijn eigen eisen. Al die eisen hebben weer administratieve consequenties. Voorheen dienden we één offerte in, nu acht. En daarmee houdt het niet op. De voorbereidingen voor de transitie van de jeugdzorg en de langdurige zorg naar de gemeenten zijn in volle gang. Vanaf 2015 worden meer dan vierhonderd gemeenten daar verantwoordelijk voor. Al die gemeenten leggen daarin weer hun eigen accenten met alle administratieve gevolgen van dien. Eerder lag die verantwoordelijkheid bij één zorgverzekeraar en één zorgkantoor. Daarnaast hebben de zorgfinanciers in het verleden tientallen zogeheten prestatie-indicatoren vastgesteld waarvoor talloze data moet worden aangeleverd. Jaarlijks komen daar nieuwe indicatoren bij.

KAN HET VLIEGTUIG OOK VLIEGEN?

De bureaucratie kent zijn eigen werkelijkheid. Iedere instelling moet volgens het kwaliteitssysteem HKZ gecertificeerd zijn. Dat betekent dat elk jaar weer een 'controle circus' voorbij komt dat nagaat of alles is vastgelegd in protocollen, beleidsplannen

en procesbeschrijvingen. Elk schroefje van het vliegtuig dat zorginstelling heet, wordt gecontroleerd en geregistreerd. Als het maar goed op papier staat krijg je een stempel. Of het vliegtuig ook kan vliegen, oftewel of er in de praktijk ook goede zorg wordt verleend, doet er blijkbaar niet zoveel toe.

Het zou niet eerlijk zijn bij die toenemende bureaucratie alleen maar naar de andere wijzen. Ook instellingen zelf creëren administratieve rompslomp. Zo hebben we in de afgelopen jaren bij concern GGzE een functiegebouw gecreëerd met meer dan 230 verschillende functieomschrijvingen. Dit terwijl het aantal salarisschalen een veelvoud minder is. Dat functiegebouw zijn we nu aan het strippen.

MEER METEN, MINDER WETEN

Er is blijkbaar een bijna onbedwingbare behoefte in de zorg om gegevens vast te leggen en kwaliteit te meten. Het gekke is echter dat de waarde van de gegevens juist afneemt naarmate er meer wordt gemeten. Als je meer wil meten vertrust je de bestaande meetgegevens blijkbaar niet of onvoldoende. Meer meten is dus steeds minder weten! Steeds meer willen meten is dus een heilloze weg.

Als je merkt dat de kwaliteit goed is, heb je geen behoefte om te meten. Waarom zou je? Het voelt toch goed? Iedereen heeft wel een beeld of beter nog, een gevoel bij wat die goede kwaliteit is. Word je vriendelijk en met respect bejegend? Krijg je voldoende informatie? Hoef je niet te lang te wachten? Is men deskundig, zorgvuldig en professioneel? Voelt het gebouw aangenaam en functioneel aan? Smaakt het eten lekker? Word je echt serieus genomen?

Al deze vragen kun je simpelweg meten met één tweeledige vraag: Zijn cliënten en medewerkers echt tevreden en kloppen de financiële resultaten? Veel meer hoeft je toch niet te weten en dus ook niet te meten? Als je maar merkt dat het goed is.



Joep Verbugt
Voorzitter Raad van Bestuur