

Vervolmaking van de zorgmarkt

De cliënt als kritische koper

Cliënten moeten zelf hun zorg gaan inkopen, deels met eigen geld. Pas dan zal de kunstmatige schaarste verdwijnen en gaan instellingen concurreren op kwaliteit.

SIETY DE JAGER EN HETTI WILLEMSE

Hoe het mis kan gaan op de zorgmarkt, lezen we in het boek *Redefining Health Care* van Michael Porter en Elizabeth Olmsted. Zij laten zien dat in de VS verzekeraars en instellingen de markt bepalen. Het gaat bij de onderhandelingen tussen deze partijen niet over wat de cliënten willen, maar over onderhandelingsruimte en het verlagen van de kosten door deze naar anderen door te schuiven.

Die situatie is herkenbaar voor Nederland. Een voorbeeld is de aanbesteding van de huishoudelijke hulp in de Wmo. De indicaties voor hulp zijn in niveau verlaagd, waardoor mogelijk extra vraag ontstaat naar verzorgingshuisplaatsen en de kosten verschuiven naar de AWBZ. Daarbij komt dat in de ouderenzorg geen sprake is van overcapaciteit. De bezettingsgraad van de meeste zorginstellingen ligt op bijna honderd procent. Op deze wijze is keuzevrijheid voor de consument een illusie. Het leidt tot absurde en ongewenste situaties, waarbij een cliënt niet drie weken met familie op vakantie kan, omdat een AWBZ-bed maar zeven dagen 'leeg' mag staan.

Nieuwe financieringsvormen

Deze mechanismen frustreren instellingen en zijn niet meer uit te leggen aan professionals, die met hart en ziel hun werk doen. Het is de hoogste tijd dat de gebruikers de macht krijgen. Zij moeten gaan bepalen van wie zij welke zorg afnemen. Zij moeten de middelen krijgen om deze rol daadwerkelijk te kunnen oppakken: persoonsgebonden budgetten, vouchers, referentie- of virtuele budget-

ten waarmee zij zelf de zorg inkopen die vanuit een publiekrechtelijk oogpunt voor elke Nederlander toegankelijk en beschikbaar moet zijn.

Is er te weinig gecontracteerd, dan zijn het de cliënten die dit aanklaagt bij de verzekeraars of de overheid. Cliënten zullen maatregelen nemen door zich aanvullend te verzekeren of diensten uit eigen middelen te betalen. Ongetwijfeld ontstaan nieuwe financieringsvormen, zoals zorgspaarregelingen, wellicht fiscaal gefaciliteerd door de overheid.

De consumentenmacht moet worden georganiseerd. Consumenten moeten leren om te gaan met hun nieuw verworven verantwoordelijkheid. Dat is moeilijk als je bent opgegroeid met het stereotype van Vadertje Staat die voor je zorgt. Ouderen uit de protestgeneratie zullen echter best bereid zijn extra te betalen – maar wel voor datgene wat ze willen. Zij willen er zelf invloed op hebben.

Tweedeling bestaat al

De basiszorg moet goed zijn en voor iedereen beschikbaar, maar net zoals de één veel waarde hecht aan zijn huis en de ander de voorkeur geeft aan een dure auto, ontstaan

ook in de zorg verschillen. Deze zijn echter het gevolg van de keuzen die mensen zelf maken en niet langer het gevolg van een imperfect stelsel dat de facto niet eerlijk en rechtvaardig is.

Voor de echte onverzekerbare risico's moet naast een verzekeringsvorm voor care een basis-AWBZ blijven bestaan. Een vangnet is nodig voor die cliënten die over onvoldoende geld beschikken, niet meer zelf tot keuzen kunnen komen en geen naasten meer hebben die hen hierin kunnen ondersteunen.

De vraag is: ontstaat hierdoor een tweedeling? Inderdaad, maar die is er nu ook. De schaarste die decennialang kunstmatig is veroorzaakt, maakt dat mensen die het zich kunnen veroorloven allang alternatieve wegen hebben opgezocht.



DE EEN KIEST VOOR EEN DUUR HUIS, DE ANDER ZAL ZIJN GELD LIEVER AAN IETS ANDERS UITGEVEN. OOK IN DE ZORG MOET HET GEMEENGOED WORDEN DAT MENSEN ZELF KIEZEN.

Gezonde basis

Als cliënten de macht krijgen, worden zorgaanbieders gedwongen op kwaliteit te concurreren. Ze zullen zich deels specialiseren en meer onderling samenwerken. Het is ook een werkwijze die de professional weer zal motiveren. Doe je het goed, kiezen de cliënten voor jou. De imperfecte markt wordt zo een echte markt met een gezonde basis. ●

SIETY DE JAGER is interim-manager in de zorg, HETTI WILLEMSE is eigenaar/directeur van Publicarea.

► Reageren?

zorgvisie.reactie@reedbusiness.nl