

Van onbescheiden gezanten

Sinds enige tijd wordt de gezondheidszorg bezocht door gezanten uit het bedrijfsleven. Het meest recente rapport (van 23 mei) van zo'n afgevaardigde gaat over "Rekenschap en transparantie". De verantwoordelijke gezant is een topman van Aegon. U weet wel, dat bedrijf dat kortgeleden ook in het nieuws kwam omdat het volstrekt onvoldoende transparant was geweest bij het aanbieden van een beleggingsproduct. De afgelegde rekenschap kost dit jaar minstens 100 miljoen. Minstens, want een groot aantal afnemers is met de tegemoetkoming niet tevreden en stapt naar de rechter.

Daarvoor was er het rapport van Shell topman Willems over medische fouten. Het aantal kan met 75 % omlaag. Ik wil dat rapport niet bagatelliseren, maar een bedrijf dat zich zelf de fout kan permitteren om de eigen voorraden aanzienlijk te hoog in te schatten en wiens winst vervolgens meer dan evenredig stijgt met de vraag naar het product, heeft misschien wat gemakkelijk praten. Het rapport van de volgende gezant ging over logistiek in de zorg. Die kan volgens Bakker, topman van TPG, natuurlijk veel beter. Maar een patiënt met een onzekere waarschijnlijkheidsdiagnose en een aantal differentiaal diagnoses is geen postpakketje met een zekere bestemming. En thans zijn wij dan in afwachting van het rapport over de verpleeghuiszorg van gezant Kennedie, CEO van een hotelketen. Die heeft al verkondigd dat het hem voorkomt dat de verpleeghuisbewoner te weinig als gast wordt gezien.

Van postpakket naar gast is voor de patiënt in de zorg natuurlijk een hele vooruitgang. Als de verpleeghuiszorg nu ook dezelfde tarieven mocht hanteren als het bedrijf van de heer Kennedie en wij die tarieven uit de bonussen van voornoemde heren en hun collegae CEO's mogen bekostigen, zijn wij er uit.

U heeft gelijk, dit soort kretologie is even gemakzuchtig als het geronk van de gezanten. De beste stuurlied staan aan wal, of ze nu columnist of gezant heten, dat blijkt maar weer. Wat mij stoort is de achterliggende ideologie. Die kan, met de titel van een boekje van de Engelse politicoloog Marquand worden aangeduid als "The decline of the public" (Polity Press, 2004). Een prachtig werkje, ook al ben ik het deels niet met hem eens. Het gaat dan niet om "marktwerking" in de zorg. Ik ben daar niet zo negatief over, Marquand zou die afwijzen. Ook niet dat een "terugtrekkende" overheid een mijnenveld van regelgeving achterlaat met, zo lijkt het, uitsluitend een vrije doortocht voor de zorgverzekeraars. Daar ben ik wel negatief over, maar staat hier ietwat los van. De neergang van het publieke is dat verlossing wordt gezocht in een bedrijfsleven dat zelf geen schoon blazoen heeft, geen affiniteit heeft met de kwetsbare doelgroep van de zorg, anders hadden deze CEO's daar toch wel voor gekozen, en elke cent extra, van bonus tot veiligheid, op de klant kon afwentelen.

Een frisse blik kan vast helpen naast de vele voorbeelden voor verbeteringen uit de sector zelf (zie snellerbeter.nl). Maar dan om het zelfvertrouwen te versterken van de managers die staan voor het publiek belang in de zorg. Niet om hen, zoals de rapporten thans worden gepresenteerd, een veeg uit de pan te geven. Dan kan men een veeg terug verwachten. Bij deze.

Mr. Evert-Ben van Veen,
Medlawconsult te Den Haag.

Reacties: trends@bsl.nl

Colofon

Trends in Zorgmanagement en Recht is een uitgave van Bohn Stafleu van Loghum en verschijnt vier maal per jaar. Het is gratis verkrijgbaar voor managers en juristen in de zorg. Een gratis abonnement kan aangevraagd worden bij de klantenservice of via www.bsl.nl/managementenrecht.

Nederlands
uitgeversverbond
Groep uitgevers voor
vak en wetenschap



**Bohn
Stafleu
van Loghum**

Bohn Stafleu van Loghum
t.a.v. Afdeling klantenservice
Postbus 246
3990 GA Houten
Tel.: 030 - 638 37 36
Fax: 030 - 638 39 99

Redactie:
Ennelyn Soudant
Marcella Sleeuwenhoek
tel.: 030 - 638 37 43
www.bsl.nl
trends@bsl.nl

Vormgeving:
Grafisch Buro van
Erkelens, Den Haag

ISSN 1571-0548