

## Patiënt of klant

De afgelopen 5 decennia hebben talloze politici, bewindslieden, zorgverleners en wetenschappers zich naarstig beziggehouden met een nieuw stelsel voor de zorgverzekering. Het oude systeem, met zijn starre indeling in ziekenfondsverzekeren en particulier verzekeren, was aan het einde van de vorige eeuw vrijwel uit de tijd. Bovendien was er veel ontevredenheid. Vooral bij particulier verzekeren, toen ongeveer een derde van de bevolking, omdat het voor hen vrijwel onmogelijk was van zorgverzekeraar te wisselen. De administratieve controle was dermate ingewikkeld dat het voor werkgevers erg lastig was om na te gaan of iemand nu wel of niet ziekenfondsverzekerde was. Hinderlijk was ook de gebrekkige oriëntatie op de patiënt, het slechte benutten van de beschikbare capaciteit van de zorgverleners, de lange wachtlijsten en het ontbreken van stimulansen om de zorg efficiënter te maken en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

In het nieuwe zorgstelsel, dat in 2006 werd ingevoerd, kwam de gereguleerde marktwerking centraal te staan. Een van de meest kenmerkende veranderingen was dat de burger als klant werd beschouwd



die keuzes moest kunnen maken (H. Feenstra, W. Wansink. *Zo gaat het in de zorg. De burger als klant, speelbal of koning, mondig of monddood*. Amsterdam, Atlas, 2008). Ziekenhuizen, huis- en tandartsen, zorgverzekeraars en apothekers moesten meer aandacht besteden aan de wensen van die klant. Wisseling van zorgverzekeraar en zorgverleners moest veel eenvoudiger, waardoor een echte zorgmarkt zou kunnen ontstaan. Onder zorgverleners werd beperkte concurrentie toegestaan, zij het dat de overheid in een aantal opzichten de vinger aan de pols hield. Het solidariteitsprincipe bleef gehandhaafd en de zorgverzekeraars, die een belangrijke rol kregen toegedeeld, moesten iedereen accepteren voor de basisverzekering. Iedere Nederlander was echter vrij in de keuze van zorgverzekeraar en zou dezelfde zorgpremie gaan betalen voor het basispakket.

Het zal niet verbazen dat er onder artsen, tandartsen en andere zorgverleners grote bezwaren zijn geuit over het principe van de marktwerking in de gezondheidszorg. Zo stellen sommigen dat het bij marktwerking gaat om producten, terwijl het in de zorg juist gaat om diensten. Marktwerking vereist ook controle met als gevolg dat de overheid diverse controle-elementen zoals onder meer de Nederlandse Zorgautoriteit en de Nederlandse Mededingingsautoriteit moest instellen. Deze toezichhouders kosten de belastingbetaler veel geld, terwijl zij de kennis en kunde van zorgverleners ontberen. Bovendien blijkt het meten van de kwaliteit van zorg te stuiten op de complexiteit van de materie.

Zes jaar na de introductie van het nieuwe zorgstelsel rijst dan ook de vraag waartoe de nieuwe ontwikkelingen allemaal hebben geleid. De vraag lijkt gerechtvaardigd of de ontwerpers van het zorgstelsel indertijd niet te veel vanuit financieel-economische motieven de marktwerking in de gezondheidszorg hebben geïntroduceerd. In de mondzorg is het experiment met de vrije tarieven in ieder geval mislukt. Van tevoren was

echter al duidelijk dat de marktwerking in deze sector werd beperkt door de geringe contracteervrijheid, de beperkte keuzevrijheid voor de patiënt en door het ontbreken van prikkels voor de verzekeraars om mondzorg op te nemen in hun aanbod. Het geringe aantal zorgverzekeraars biedt de burger nauwelijks een keuze. De zorgkosten stijgen bovendien nog steeds ferm en over de verbetering van de kwaliteit van de zorg bestaan de nodige twijfels.

Meest opvallend is echter het veranderde gedrag van de patiënt. Steeds vaker stelt de patiënt zich op als consument, conform de wens van politiek en zorgverzekeraars. Consumenten willen graag veel transparantie en garantie, en pech wordt door hen niet geaccepteerd. Er zijn dan ook nogal wat aanwijzingen dat het aantal klachten over zorgverleners, ook binnen de mondzorg, de laatste 6 jaar aan het toenemen is. Zou de wens van de politiek, na 6 jaar nieuwe zorgverzekering, al in zoverre zijn vervuld dat onze patiënten zichzelf nu als klanten zien? Men kan zich met recht en rede afvragen of dit een gunstige ontwikkeling is in de verhouding tussen zorgverlener en patiënt. Het antwoord voor de mondzorg ligt waarschijnlijk bij de mondzorgverleners zelf door patiënten niet te zien als klant, maar als partners in de zorg.