

---

# *Care Summit 2014*

In transitie



---

*Resultaten van de Care Summit 2 - 4 juni 2014*

---



### Op een kruispunt

Ruim tachtig bestuurders van klantenorganisaties, overheden, de politiek, zorgverzekeraars, zorgaanbieders, zakelijke dienstverleners en wetenschappers kwamen begin juni een aantal dagen bijeen op een locatie die als drielandenpunt altijd al een kruispuntfunctie vervulde. De inleiders en deelnemers zorgden de daarop volgende congresdagen voor inspiratie en een levendige discussie onder leiding van de voorzitter Rien Meijerink. Een veelzijdig aanbod aan ideeën, wetenschappelijke inzichten, (praktijk)ervaringen, oplossingen en binnen- en buitenlandse good best practices passeerde de revue.

Staatssecretaris, Martin van Rijn van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en verantwoordelijk voor de uitvoering een van de meest ingrijpende maatschappelijke stelselherzieningen in de historie van de Nederlandse volksgezondheid, was opnieuw bereid gevonden de Care Summit wederom als keynote speaker kleur te geven.

Passend bij het congressthema *In Transitie* zette hij de uitvoeringsprincipes van de stelselwijziging in de langdurige zorg neer.

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en gelijke tred te kunnen houden met de demografische ontwikkelingen en met de gaandeweg groter wordende structurele onbalans in de financiering van de zorg, moet de burger meer op zijn of haar zorgverantwoordelijkheid worden aangesproken en op die voor het welzijn van zijn naaste familieleden en vrienden.

De staatssecretaris besloot met de toezegging dat hij openstaat voor alle denkbare innovatieve plannen en oplossingen, zij het dat hij ook constateerde dat fundamentele innovaties extra onzekerheden meebrengen voor aanbieders in een zorgsegment dat al aan grote veranderingen onderhevig is en nog zal zijn.

Aan de wetenschap vervolgens de taak om de transitie in een breder verband te plaatsen.



## Care Summit 2014

Rudi Westendorp, succesvol schrijver over geriatrische onderwerpen en (op dat moment nog) wetenschappelijk directeur van de Leyden Academy on Vitality and Ageing, gispte de gehoorde opvatting dat 'de oudere kwetsbare mens de Nieuwe Verworpenen der Aarde' is. Wie een deficit-benadering van ouderen hanteert, komt volgens Westendorp steeds verder af te staan van de belevingswereld en persoonlijke waarden van de ouderen. Daardoor neemt de effectiviteit en efficiëntie van de zorg- en dienstverlening af en dreigt een langdurige kloof te ontstaan tussen behoefte en aanbod in de ouderenzorg. Eigen regie is daarom een beter leidend principe dan een professionele, op verrichtingen gestuurde verzorgingsstaat.





## Care Summit 2014

### *Zomerjurkjes en harnassen*

Ook Tineke Abma, hoogleraar Participatie en Diversiteit, is op zoek naar een nieuw evenwichten in de langdurige zorg. Ze introduceert de begrippen ‘harnas’ (voor de systeemwereld) en ‘zomerjurkje’ (de leefwereld) in een duopresentatie met Eelco Damen en creatieve betrokkenheid van de hele zaal. Eelco Damen, bestuursvoorzitter van de carebrede organisatie Cordaan en een van de founding fathers van de Care Summit, is van mening dat de leefwereld een veel prominentere plaats in de zorg verdient. Beiden zien de transitie als een kans om beide werelden weer met elkaar in balans te brengen.

Een primaire focus op continuïteit van de eigen organisatie met de bijbehorende waarden van efficiency en controle gaan de menselijke professionaliteit in de weg staan.

Hierdoor komen de morele waarden van de leefwereld (zoals aandacht, verantwoordelijkheid, vertrouwen, responsiviteit) steeds meer in het gedrang. De echte uitdaging van deze transitiefase is om de dominantie van het systeemdenken te verminderen. Of zoals Eelco Damen zich afvroeg: hoe kunnen we vanuit de leefwereld van ouderen of van mensen met een beperking tot andere vormen van zorg komen dan we vanuit het perspectief van de zorgpraktijk geneigd zijn te realiseren? Daarvoor is een culturalisering van de systeemwereld nodig. Het zomerjurkje moet weer terrein winnen op het harnas.

Maar hoe pakt men een transformatie aan in andere sectoren? En welke lessen kunnen daar voor de langdurige zorg uit getrokken worden? Marc van der Linden, bestuurslid van energiebedrijf Eneco, was gevraagd om te vertellen hoe in de energiesector wordt omgegaan met de daar al vergevorderde ketenverkorting. Centraal in de benadering van Eneco staat de hernieuwde en continue dialoog met de steeds mondiger klant. Het verdienmodel is daaraan aangepast, en wordt telkens bijgestuurd als de veranderende klantengroep erom vraagt. De beoogde transformatie krijgt vorm en richting door de klantrelatie aan te halen en de klantenwens centraal te stellen in plaats van de eigen machtpositie in de keten te versterken.



## Care Summit 2014

Twee in de transitie belangrijke actoren zijn de zorgverzekeraars en de gemeenten. Beide partijen hadden dan ook spreek- en discussietijd. Oud-minister Ab Klink van zorgverzekeraar VGZ stelde tijdens het openingsdiner dat 'de-medicaliseringsagenda' van VWS voor de ouderenzorg op de langere termijn onherroepelijk bijdraagt aan een kwalitatief betere zorg. Cruciaal voor elke transitie in de zorg is het gezamenlijk opstellen van een concreet totaalplan. Dit moet niet alleen worden onderschreven door de partijen waaraan de baten toevallen, maar ook door aanbieders die minder kunnen contracteren als het initiatief een succes wordt.

Collega-bestuurder Wim van der Meeren (CZ) benadrukte het belang van een *functionele* samenwerking tussen partijen. Samenwerken is mooi, maar ook kostbaar en vermoeiend, en moet daarom uitsluitend worden ingezet bij meervoudige problematiek. Bij enkelvoudige problematiek werkt het slechts meer bureaucratie in de hand. Om de ketenafstemming met gemeenten te verbeteren, introduceert CZ het fenomeen regio-regie. Van der Meeren gaf daarvan twee succesvoorbeelden.





## Care Summit 2014

De visie van de gemeenten op hun nieuwe rol in de zorgtoewijzing werd ingebracht door Jantine Kriens, als voorzitter van de Directieraad van VNG. Het uitgangspunt van gemeenten moet zijn: één cliëntsysteem, één regisseur en één plan. Daarnaast dienen de interne processen gestandaardiseerd te worden en zijn regionale samenwerkingsvormen met zorgverzekeraars, immers de financiers van de zorg, noodzakelijk. Wel waarschuwde Kriens dat de combinatie van een 3D-decentralisatie met de vorming van nieuwe colleges (na de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2014) de transitieopgave extra zal compliceren.





## Care Summit 2014

### *Introducing Mrs. Smith*

Daarop was het de hoogste tijd om de zorgpraktijk het podium te gunnen. Ter horizonverbreiding waren twee zorgaanbieders uit het buitenland uitgenodigd om over hun bewezen succesvolle organisatie- en verdienmodellen te vertellen.

De Britse Mandy Seymour, chief executive van de NHS Trust-regio Torbay and Southern Devon Health & Care, liet zien hoeveel impact het heeft op een traditionele organisatie om de cliënt consequent in het hart van een ieders aandacht te plaatsen. Aan de hand van de imaginaire Mrs. Smith schetste ze hoe de omslag is gemaakt naar op maat gemaakte zorg- en dienstverlening. De succesfactoren: per cliënt één contactpersoon aanwijzen en werken met een geïntegreerd budget voor welzijn en zorg. Bovendien toonde ze aan hoeveel gemakkelijker het wordt om op de juiste tijd en plaats de juiste zorg- en dienstverlening aan te bieden als mensen bereid zijn om met elkaar samen te werken.

De Vlaming Bart Bots bracht een grensoverschrijdend commercieel perspectief in. Bots is CEO van de Senior Living Group NV, na de consolidatiegolf onder commercieel geëxploiteerde rust- en verzorgingstehuizen nu een van de grootste partijen in de Vlaamse residentiële ouderenzorg met winstoogmerk en dochter van het in vier landen actieve Korian. Bots gaf aan dat een strikte toepassing van operationele en financiële parameters cruciaal is voor een scherpe marge- en kwaliteitsbewaking. Daarnaast wordt het succes van SLG volgens hem verklaard door een decentrale aansturing en een zeer lage overhead. Uit alle klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat SGL dezelfde kwaliteit levert als vergelijkbare organisaties.



## Care Summit 2014

### *High trust, low tolerance*

De inbreng van de Nederlandse praktijk werd onder meer verzorgd door Greet Prins (bestuursvoorzitter van de stichting Philadelphia Zorg, met 600 kleinschalige locaties een grote aanbieder van zorg aan cliënten met een verstandelijke beperking) en Rob Hoogma (bestuursvoorzitter van Siza, een brede aanbieder van zorg voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige handicap). Hun kernboodschap was eenduidig: *high trust, low tolerance*. Stuur op het vrijmaken van energie voor waar het echt om gaat en rapporteer alleen over uitzonderingen. Beperk waar mogelijk de bureaucratie bij zorginkoop en verantwoordingsverplichtingen en beoordeel zorgaanbieders op hun meetbare resultaten dus op wat ze tot stand brengen. Kortom, het is tijd voor andere prikkels in de transitie.







## Care Summit 2014

Als vastgoedontwikkelaar en -belegger schetste Wienke Bodewes hoe zijn onderneming Amvest erin slaagt om ook ouderen met een zorgzwaarte-indicatie van ZZP-4 of hoger betaalbare kleinschalige woonruimte aan te bieden. Zijn receptuur: een efficiënte bedrijfsvoering door het waar mogelijk kopiëren van succesvolle concepten, een meervoudige inzet van medewerkers, een scherpe focus op de beheersing van de overheadkosten, en een gestandaardiseerd aanbod, afgestemd op de lokale vraag. De huurprijs fluctueert met de kwaliteit maar de kwaliteit fluctueert niet van de woning en de omgeving waarin ze staat maar met een gelijk niveau van zorgverlening.

Hans van der Noordaa, lid Raad van Bestuur ING en CEO Banking Benelux, gaf aan dat het risicoprofiel van een in de langdurige zorg actieve instelling verandert, en daarmee ook de financierbaarheid. Tegenwoordig wordt door de bank meer tijd en aandacht besteed aan toetsing van de businesscase van de kredietvrager, waarbij vooral de vraag belangrijk is of de bestuurders van de organisatie de gewenste veranderingen wel kunnen managen. Bij een positief antwoord is de kans op kredietverlening aanzienlijk groter. Een doordachte presentatie van de businesscase en een onderbouwde risico-inschatting vergroten dan ook de kans van zorginstellingen op een passende financiering, zo luidde zijn advies aan de sector. Vanuit de deelnemers en PwC werd opgemerkt dat de financiering van de langdurige zorg ook meerjarencontractering door zorgverzekeraars en financiering vergt om de noodzakelijke investeringen mogelijk te maken.



## Care Summit 2014

### *Reshaping met ICT*

Omdat technologie een belangrijke bijdrage kan leveren aan het dichterbij brengen van de transitiedoelstellingen, was Lucien Engelen, in zijn hoedanigheid als directeur van het Radboud REshape Center, gevraagd om de digitale toekomstmogelijkheden voor de langdurige zorg te presenteren. Een creatieve inzet van ICT biedt volgens Engelen volop kansen om de stijgende zorgkosten beheersbaar te maken en het hoofd te bieden aan de stijgende zorgvraag en het tekort aan gekwalificeerd personeel. Voorwaarde is dat de technologie wordt gebruikt om de patiënt waar mogelijk de zelfregie in handen te geven en hem of haar partner te maken in het oplossen van de eigen zorgvraag. Driekwart van het werk van de huisarts kan worden overgenomen door zelfhulp applicaties en eenvoudige digitale analyse- en communicatie-instrumenten. Engelen bepleit dan ook de integratie van de digitale transformatie in de transitie van de langdurige zorg. *Stop met praten, start met doen*, luidde het motto van Lucien Engelen.

Met dat laatste waren Laurens Waling en Michel Wiersma het roerend eens. Respectievelijk als Innovator en als mede-oprichter van Hulpstudent.nl staan ze te boek als young innovators. Ze weten marktconcepten te bouwen rond de klantenwens en ICT daarbij te gebruiken om de cliënt blijvend in de bestuurdersstoel te zetten. De kunst is om het denken in bezwaren op te geven.





## Care Summit 2014

De afsluiting was aan Herman Pleij (auteur en columnist en zelfverklaard kenner van de Nederlandse mores) en dagvoorzitter Rien Meijerink. Pleij zag in de wijze waarop de transitie wordt benaderd en vorm krijgt veel van de Nederlandse poldercultuur terug. We fulmineren tegen regels en stellen ze even hard weer in, omdat we niet zonder kunnen. Het boven alles gestelde gelijkheidsbeginsel staat een rationele coördinatie in de weg, maar ten slotte wordt alles toch weer vloeibaar en werken we samen aan het grotere doel. Zo is het altijd gegaan in Nederland en zo zal het weer zijn, voorspelde Pleij, en de Nederlandse samenleving is er per saldo nooit slechter van geworden.

De dagvoorzitter constateert dat de levendige discussie, de praktische oplossingen en vooral de grote bereidheid om naar elkaar te luisteren en van elkaar te leren de Care Summit tot een succes hebben gemaakt. Tijdens de congresdagen zijn afspraken gemaakt, allianties gevormd en vooral: drempels geslecht.

Speciaal voor de Care Summit 2014 is een documentairefilm gemaakt rond de hoofdpersoon Max. Hij vraagt de belangrijkste actoren in de zorgtransitie voor de camera wat de verandering van de langdurige zorg nu precies zal betekenen voor hemzelf en zijn hoogbejaarde en hulpbehoevende buurvrouw. De film beleefde zijn première tijdens de Care Summit 2014 en kan nog eens worden bekeken door op deze [link](#) te klikken.