

Zorg in transitie: zorg of kans?

KCO Congres

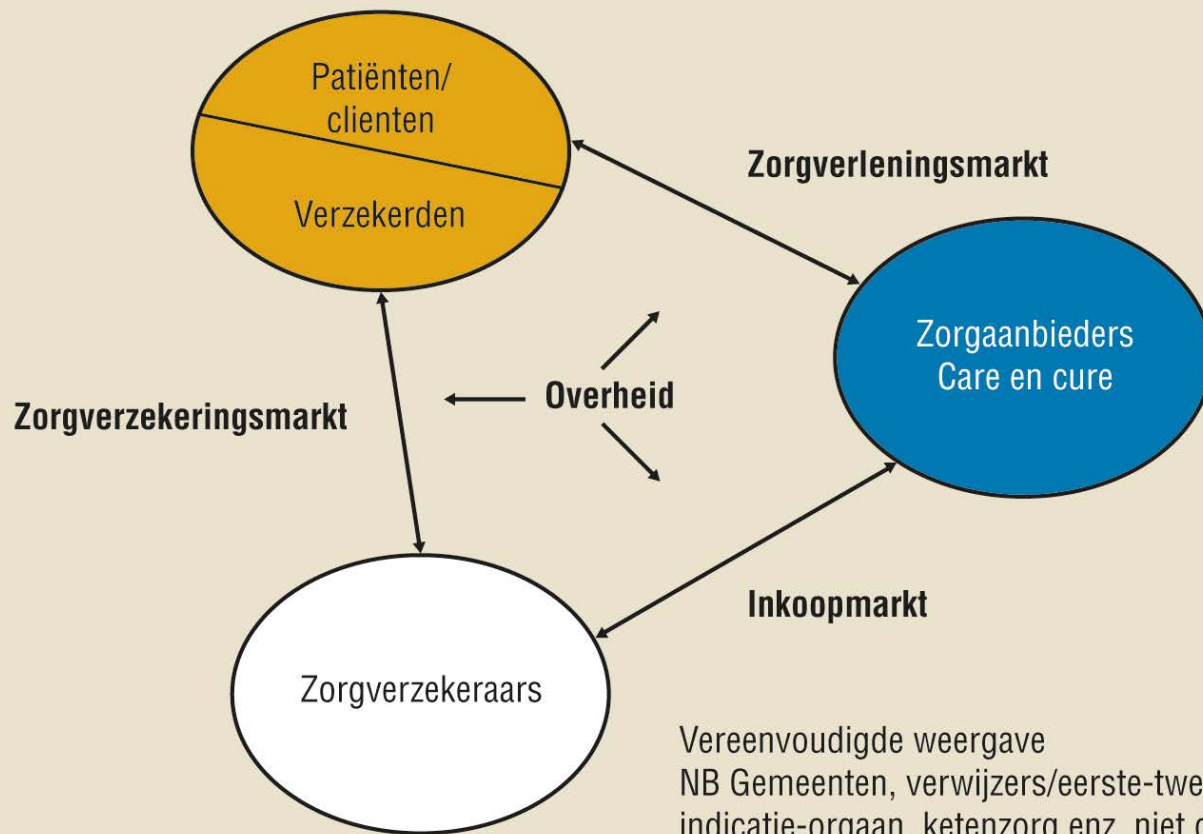
Dr. Karel Jan Alsem

16 april 2014

Agenda

- Kenmerken zorgmarkt
- Trends
- Recent
- Gevolgen

Wat is de zorgmarkt eigenlijk?



Kenmerken

- Drie markten
- Veel stakeholders
- Op zorgverleningsmarkt weinig prijsmechanisme
- Hoge betrokkenheid consumenten
- Hoge betrokkenheid maatschappij en journalisten

Sinds 2005 marktwerking...

Van

Naar

Huisartsen en Geneeskundigen
Sterke kosten-
stijging

Meer grip krijgen op de explosief stijgende zorgkosten

Lagere
kosten/
prijzen

Niet bij zorgverlening



Prijsmechanisme vooral op zorginkoopmarkt

DE VOLKSKRANT
ZATERDAG 16 JANUARI 2010

Plannen minister Klink geven marktwerking in ziekenhuiszorg flinke zet

Ziekenhuis bepaalt helft prijzen zelf

- Volgens Klink gaan prijzen dalen door marktwerking.
- Evaluatie alvorens dit najaar definitief besluit volgt.

Van onze verslaggever
Gijs Herderscheê

DEN HAAG Ziekenhuizen mogen volgend jaar van de helft van de behandelingen zelf de prijzen vaststellen. Kwaliteit wordt het centrale criterium voor de prijs van alle behandelingen.

Dit heeft het kabinet vrijdag be-

sloten. De plannen die CDA-minister Ab Klink van Volksgezondheid heeft opgesteld, geven de marktwerking in de ziekenhuiszorg een enorme zet. De komende dagen worden nog details uitgewerkt, waarna de plannen volgende week officieel worden gepresenteerd.

De afgelopen weken botste Klink met vicepremier en minister van Financiën Wouter Bos (PvdA). Die zet kanttekeningen bij concurrentie in de zorg en maakt zich vooral zorgen over de uitgaven. Fouten in het declaratiesysteem voor medisch specialisten leidden de afge-

lopen jaren tot een kostenexplosie.

Ook staat nog niet onomstotelijk vast dat de prijzen dalen als ziekenhuizen zelf met verzekeraars over de kosten onderhandelen. De PvdA heeft zich in de Tweede Kamer tot nu toe sterk verzet tegen de uitbreiding van de marktwerking. De SP is verklaard tegenstander van marktwerking in de zorg.

Het kabinet heeft een overgangsregime van ten minste een jaar afgesproken voor het nieuwe regime. In die gewinningstijd wordt overmatige omzet afge-

roomd en krijgen ziekenhuizen compensatie als de omzet terugloopt. Ook worden tijdens de overgangstermijn de prijzen nauwgezet gevolgd om stijgingen in het vizier te krijgen en tegenmaatregelen te kunnen nemen.

Klink is ervan overtuigd dat de prijzen gaan dalen. De PvdA wil de kat uit de boom kijken. Het overgangsregime moet de PvdA in de Tweede Kamer over de streep trekken.

De liberalisatie van de ziekenhuiszorg gebeurt op drie manieren. Om te beginnen krijgen zie-

kenhuizen meer vrijheid zelf de rekening te bepalen. Nu zijn behandelingen in het ziekenhuis tot in detail beschreven in 30 duizend zogenoemde Diagnose Behandel Combinaties met bijbehorende rekening. Daarin staan de activiteiten van zorgverleners zoals specialisten centraal.

Klink wil dat er in 2011 nog maar drieduizend globale beschrijvingen overblijven, waarin de aandoening centraal staat. Ziekenhuizen mogen zelf bepalen welke specialist wordt ingezet. Dat is cruciaal voor de hoogte van de reke-

ning, aangezien de ene specialist veel duurder is dan de andere.

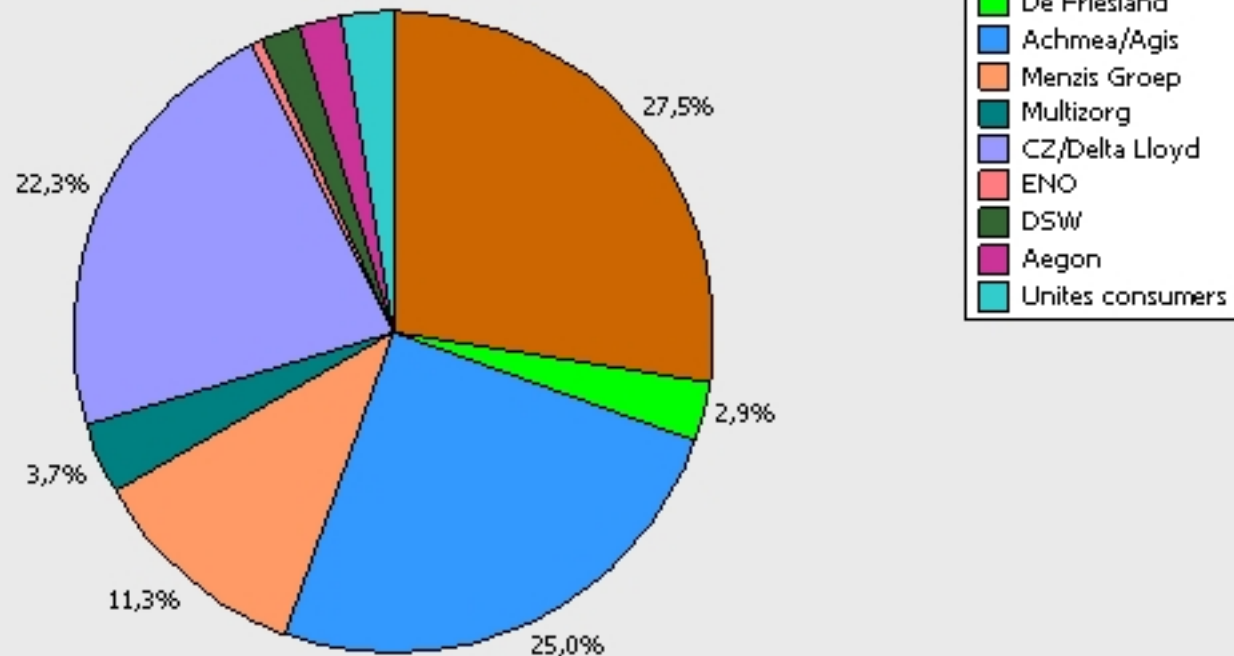
Daarnaast mogen ziekenhuizen zelf met verzekeraars onderhandelen over de prijs van de helft van de behandelingen. Nu wordt over eenderde van de prijzen onderhandeld. Het kabinet wil het effect van deze onderhandelingsvrijheid evalueren, voordat het later dit jaar een definitief besluit neemt.

Tenslotte wil het kabinet dat voor alle behandelingen de kwaliteit bepalend wordt voor de prijs. Nu wordt jaarlijks een budget vastgesteld voor behandelingen.

Nou ja, vooral de zorgverzekeraar.....

Macht zorgverzekeraars groot

Marktaandeel zorgverzekeraars groep



4 grootste goed voor 87% van de markt

Sinds 2005 marktwerking...

Van

Naar

Huisartsen en Geneeskundigen
Sterke kosten-
stijging

Meer grip krijgen op de explosief stijgende zorgkosten

Lagere
kosten/
prijzen

Aanbod-
sturing

Van wachtlijsten naar een vrij(er) spel van vraag & aanbod

Vraagsturing

Beperkte
concurrentie &
keuze

Naar concurrentie op prijs én kwaliteit als motor van
dynamiek

Meer
concurrentie &
keuze



Frederiek Vermolen - 63 jaar, leerkracht | staar & maculadegeneratie

"Ik kon al binnen een
week bij een
specialist terecht"

UITERLIJK EN HUID

- ▶ Dermatologie
- ▶ Borstcorrecties
- ▶ Gelaatscorrecties
- ▶ Lichaamscorrecties
- ▶ Rimpelbehandelingen
- ▶ Spatader behandelingen
- ▶ Huidtherapie
- ▶ Huidkankerzorg
- ▶ Overige

Vestigingen/ lokaties

BEWEGINGS ZORG

- ▶ Orthopedie
- ▶ Schouderklachten
- ▶ Rug en nek klachten
- ▶ Knieslijtage
- ▶ Knie blessure
- ▶ Heupslijtage
- ▶ Voet en enkel klachten
- ▶ Sportblessures
- ▶ Overige

Vestigingen/ lokaties

VROUWEN ZORG

- ▶ Blaasklachten
- ▶ Ontlastingsklachten
- ▶ Vaginale verzakking
- ▶ Overgang en Menopauze
- ▶ Afwijkend uitstrijkje
- ▶ Sterilisatie
- ▶ Overige

Vestigingen/ lokaties

INWENDIGE ZORG

- ▶ Overgewicht
- ▶ Maagklachten
- ▶ Darmklachten
- ▶ Hart-, en vaatklachten
- ▶ Overige

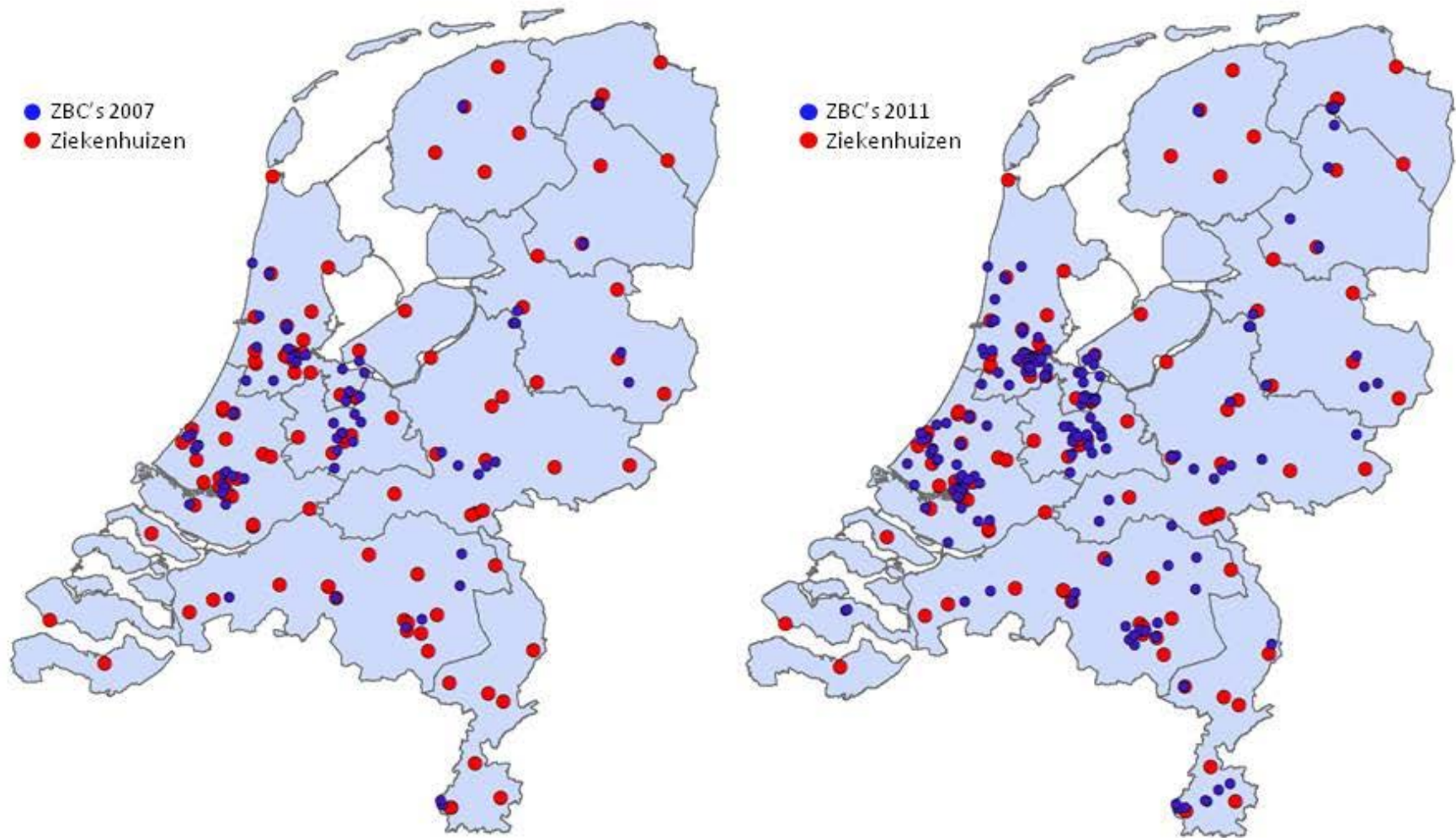
Vestigingen/ lokaties

OOG ZORG

- ▶ Ooglaserbehandeling
- ▶ Leesbrilcorrectie
- ▶ Staar | Cataract
- ▶ Macula degeneratie
- ▶ Hoge oogdruk | Glaucoom
- ▶ Overige

Vestigingen/ lokaties

Figuur 2: Ziekenhuizen en ZBC instellingen in 2007 en 2011



Sinds 2005 marktwerking...

Van

Naar

Sterke kosten-
stijging

Meer grip krijgen op de explosief stijgende zorgkosten

Lagere
kosten/
prijzen

Aanbod-
sturing

Van wachtlijsten naar een vrij(er) spel van vraag & aanbod

Vraagsturing

Beperkte
concurrentie &
keuze

Naar concurrentie op prijs én kwaliteit als motor van
dynamiek

Meer
concurrentie &
keuze

Beperkte
transparantie

Naar transparantie qua product, kwaliteit, kosten &
effectiviteit

*Evidence-
based*
transparantie

Zoek, vind & waardeer 124.512 zorgaanbieders

Naam zorgaanbieder

(bijv. J. Jansen)

Plaats of postcode

(bijv. Amsterdam)

Zoeken >

Of kies een beroep >

Of kies een plaats >

Zoek op beroep

- 1 **Fysiotherapeut** (21030)
- 2 **Huisarts** (9084)
- 3 **Tandarts** (8090)
- 4 **Diëtist** (3247)
- 5 **Basisarts** (2742)

• [Alle beroepen](#)

Zoek op organisatie

- 1 **Fysiotherapiepraktijk** (6474)
- 2 **Huisartsenpraktijk** (4655)
- 3 **Tandartsenpraktijk** (4500)
- 4 **Apotheek** (1914)
- 5 **Ziekenhuis** (351)

• [Alle organisaties](#)

Keuzehulpen

- [Patiëntenwijzer Maagkanker](#)
- [Keuzehulp 'Constitutioneel Eczeem'](#)
- [Patiëntenwijzer Longkanker](#)
- [Patiëntenwijzer Blaaskanker](#)
- [Keuzehulp 'Dermatologie'](#)
- [Keuzehulp 'Crohn/colitis ulcerosa'](#)
- [Keuzehulp 'Hernia en Stenose'](#)
- [Kies uw vaatzorg: spataderkeurmerk](#)
- [Monitor Borstkankerzorg](#)
- [Keuzehulp Kind en Ziekenhuis](#)

[Alle keuzehulpen](#)

Maak de zorg beter • Waardeer de zorg van uw tandarts, huisarts, zorginstellingen e.a.



1 Zoek



2 Vind



3 Waardeer

Nieuwsbrief



Meld u nu aan en blijf op de hoogte van de laatste ontwikkelingen!

Inschrijven >

Feiten en cijfers


- [Overzicht sterfecijsfers ziekenhuizen](#)
- [10 belangrijke vragen over rughernia](#)
- [Vergelijkingsite geeft goed beeld](#)



Laatst gewaardeerd

• Jansen, C.	6.3
• Pols, P.J.F.	3.0
• Wajon, E.M.C.J.	9.0
• Verloskundigenpraktijk Vitae	9.5
• Terpstra, R.T.A.B.	9.3
Totaal aantal waarderingen	156815

Nieuwe zorgaanbieder?

 Nog niet op deze site? Meld u nu aan!



Goede zorg met kiesBeter.nl

KiesBeter.nl wijst u de weg naar kwaliteitsinformatie over de zorg in Nederland. Deze informatie kan op kiesBeter.nl staan maar we verwijzen ook naar andere websites.

Wat is goede zorg?

KiesBeter.nl leidt u naar informatie over aandoeningen en over de behandeling daarvan. Daarvoor maakt kiesBeter.nl gebruik van informatie van bijvoorbeeld zorgaanbieders en patiëntenorganisaties. In een aantal gevallen hebben patiëntenorganisaties, zorgaanbieders en zorgverzekeraars samen in een *kwaliteitsstandaard* vastgelegd wat goede zorg is. Als er een kwaliteitsstandaard is, staat dit vermeld.

Waar vind ik goede zorg?

U vindt op kiesBeter.nl ook informatie over de kwaliteit van verschillende zorgaanbieders, zoals ziekenhuizen, verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg- en kraamzorgorganisaties. Dit noemen we *kwaliteitsgegevens*. Deze vertellen u hoe goed de zorg is op een bepaalde locatie of onderdeel van een zorginstelling.

> Lees verder over kwaliteit van zorg

Ik zoek goede zorg of hulp bij...

voer een aandoening of zorgvraag in



> of bekijk de lijst met aandoeningen en zorgvragen

Ik zoek naar een goede zorgaanbieder in...

toon mij

- ziekenhuizen
- thuiszorg
- verpleging en verzorging
- kraamzorg

in de buurt van

voer een plaatsnaam of postcode in

Afstand



naam

zorgaanbieder

optioneel: de naam van een specifieke zorgaanbieder

Kies eerst een type zorgaanbieder
en voer een plaats of postcode in

Zoek zorgaanbieder



Zoekresultaten > Vergelijk aanbieders

Kwaliteitsgegevens vergelijken

Hieronder wordt het resultaat van uw zoekopdracht getoond. Er staan alleen zorgaanbieders waarvan kwaliteitsgegevens beschikbaar zijn. Zorgaanbieders die geen kwaliteitsgegevens hebben aangeleverd, staan niet in het overzicht. Lees meer over hoe de kwaliteitsgegevens tot stand komen op [Kwaliteit van zorg](#).

Specifieke kwaliteitsinformatie over ▼

Kwaliteitsinformatie ziekenhuiszorg 2012 Verberg ▲		
	Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)	Martini Ziekenhuis
Aantal orthopeden die een totale knievervangng hebben uitgevoerd	2	7
Aantal patiënten waarbij een totale knievervangng is uitgevoerd door het specialisme orthopedie ⓘ	112	386
Aantal patiënten dat een totale knievervangng heeft ondergaan	112	386
Percentage operaties waarbij de patiënt voorafgaand aan de operatie antibiotica toegediend heeft gekregen ⓘ	100%	98,7%
Aantal patiënten dat voorafgaand aan de operatie antibiotica toegediend heeft gekregen	112	381
Percentage operaties waarbij de patiënt 60 tot 15 minuten vóór het snijden (incisie) of vóór het opwekken van bloedleegte antibiotica toegediend heeft gekregen	100%	96,85%

● Traditionele

Kwaliteitsinformatie algemeen

Klantervaringen 2012

Verberg ▲

Legenda

Slechter dan gemiddeld



Gemiddeld



Beter dan gemiddeld



	Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)	Martini Ziekenhuis
Bereikbaarheid ziekenhuis	★★☆	★★★
Ontvangst op de afdeling	★★☆	★★☆
Inhoud opnamegesprek	★★★	★★☆
Communicatie met verpleegkundigen	★★☆	★★★
Communicatie met artsen	★★☆	★★☆
Tegenstrijdige informatie door zorgverleners	★★☆	★★☆
Kamer en verblijf	★★★	★★★
Eigen inbreng	★★★	★★★
Uitleg bij behandeling	★★☆	★★☆
Pijnbeleid	★★☆	★★☆
Communicatie rond medicatie	★★☆	★★☆
Gevoel van veiligheid	★★☆	★★★
Informatie bij ontslag	★★☆	★★☆
Bron:	Miletus	Miletus
Gemeten in het jaar:	2012	2012
Laatste update:	oktober 2013	september 2013

Inspectiescores IGZ 2012

Verberg ▲

	Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)	Martini Ziekenhuis
Wat is het niveau van uw Intensive Care afdeling? ⓘ	Niveau 3 (toegerust voor complexe patiënten)	Niveau 3 (toegerust voor complexe patiënten)
Is het opgegeven niveau van Intensive Care bij de laatste visitatie bevestigd? ⓘ	✓ ja	✓ ja
Hoeveel fulltime (FTE) geregistreerde intensivisten zijn er beschikbaar voor de intensive care ⓘ	31,2	8
Bereikt u met deze bezetting een 7x24 uurs exclusieve beschikbaarheid voor de intensive care?	✓ ja	✓ ja
Wordt er cardiochirurgie uitgevoerd?	✓ ja	Nee
Worden er kinderen jonger dan 18 jaar beademd?	✓ ja	Nee
Is er in het ziekenhuis een team kindermishandeling actief met daarin een kinderarts en andere deskundige zorgverleners?	✓ ja	✓ ja
Is er in het ziekenhuis een vertrouwensarts van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) aanwezig?	✓ ja	✓ ja
Zijn er jaargesprekken tussen het afdelingshoofd en de medisch specialist? ⓘ	✓ ja	Nee
Het aantal medisch specialisten dat werkzaamheden in het ziekenhuis heeft verricht	679	-
Percentage medisch specialisten dat aan minimaal 1 jaargesprek heeft deelgenomen ⓘ	70,84%	-
Is het Individueel Functioneren van Medisch Specialisten (IFMS) volledig ingevoerd? ⓘ	✓ ja	✓ ja
Aantal medisch specialisten dat werkzaamheden het ziekenhuis heeft verricht	679	200
Percentage medisch specialisten dat aan minimaal 1 IFMS (Individueel Functioneren van Medisch Specialisten) gesprek heeft deelgenomen	70,84%	65,5%
Ontvangt de Raad van Bestuur informatie over het aantal aan IFMS (Individueel Functioneren van Medisch Specialisten) deelnemende medisch specialisten	✓ ja	✓ ja
Is er een regeling ingevoerd voor disfunctionerende medisch specialisten? ⓘ	✓ ja	✓ ja
Wordt deze regeling gebruikt, elke keer dat disfunctioneren van een medisch specialist wordt vermoed?	✓ ja	✓ ja
Wordt de HSMR's (Hospital Standardised Mortality Rate) gebruikt om de sterfte binnen het ziekenhuis te monitoren?	-	✓ ja
Worden de diagnosespecifieke SMR's (Standardised Mortality Rate) gebruikt om de sterfte		✓ ja

Sinds 2005 marktwerking...

Van

Naar

Huisartsen en Geneeskundigen
Sterke kostenstijging

Meer grip krijgen op de explosief stijgende zorgkosten

Lagere kosten/
prijzen

Aanbodsturing

Van wachtlijsten naar een vrij(er) spel van vraag & aanbod

Vraagsturing

Beperkte concurrentie & keuze

Naar concurrentie op prijs én kwaliteit als motor van dynamiek

Meer concurrentie & keuze

Beperkte transparantie

Naar transparantie qua product, kwaliteit, kosten & effectiviteit

Evidence-based
transparantie

Volledig verzorgd

Naar eigen verantwoordelijkheid

Veel langer thuis

Scheiden wonen en zorg

- Lees: veel langer thuis wonen!
- En: gemeenten beslissen over thuiszorg en jeugdzorg



Pffff...

Ontslagen gehandicaptenzorg Economie

Korting AWBZ: 900 banen weg bij Philadelphia

Van twee verzoeken om een korting van 100 miljoen op de AWBZ voor de komende jaren heeft de Tweede Kamer uiteindelijk maar één goedgekeurd. Dat betekent dat er 900 banen in de zorg voor mensen met een fysieke handicap verloren gaan.

AWBZ-korting van 100 miljoen is de grootste van de kortingsovereenkomsten die de regering heeft afgesloten met de zorgaanbieder. Het kabinet heeft ook een korting van 200 miljoen toegezegd, maar die is niet goedgekeurd. Het kabinet wil daarmee de AWBZ-kosten voor de komende jaren met 300 miljoen omlaag brengen. Dat kan alleen door de AWBZ te koppelen aan de inflatie. Dat is echter niet mogelijk, want de AWBZ is een vast bedrag dat wordt betaald door de overheid.



Een verpleegster helpt een bewoner met een fysieke handicap bij de dagelijkse activiteiten. De korting op de AWBZ zal tot het verdwijnen van 900 banen in de zorg voor mensen met een fysieke handicap leiden.

en euro le wanbeleid

le wanbeleid is een artikel over de Nederlandse economie en de impact van de euro. Het bespreekt de gevolgen van de financiële crisis en de rol van de overheid.

de prijzen!

Indische Zee
489

De prijzen zijn lager dan ooit tevoren. Dit is een promotie voor de Indische Zee.

Thuiszorg voelt pijn direct als geldkraan dichtgaat

Vijf vragen over thuiszorg in Nederland. Het artikel bespreekt de impact van de korting op de AWBZ op de thuiszorgsector. Het stelt vijf vragen die de lezer kan helpen om de situatie beter te begrijpen.

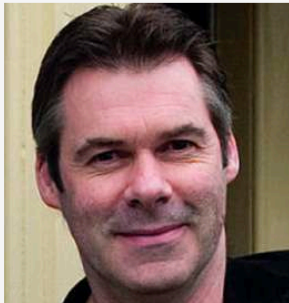
Ontwerpbesluit Wet Bescherming Antarctica

Dit is een ontwerpbesluit van de Nederlandse regering over de bescherming van Antarctica. Het behandelt onder andere de oprichting van een nationale commissie voor de bescherming van Antarctica.

Jos de Blok: 'Transitie zorg wordt drama als er niets verandert'

NURSING 6089 3

Buurtzorg-voorman Jos de Blok maakt zich grote zorgen over de manier waarop het ministerie van VWS en gemeentes de thuiszorg willen organiseren. Hij pleit voor de terugkeer van gezinsverzorging.



Dat blijkt uit de gastblog die hij op verzoek van de Nursing-redactie schreef.

'Het optuigen van een enorme toegangspoort, de keukentafelgesprekken en de sociale wijkteams zijn enorme missers,' schrijft hij. 'Inmiddels zou toch duidelijk moeten zijn dat zware structuren juist tot slechtere zorg leiden en nieuwe bureaucratie.'



Welkom bij de
BV Beterschap

Volkskrant, 25.10.8

Ondernemerschap

- ✓ Meer proactief
- ✓ Meer flexibel
- ✓ Meer klantgericht
- ✓ Meer ondernemend

Flexibiliteit

- Van controle naar meer vertrouwen!

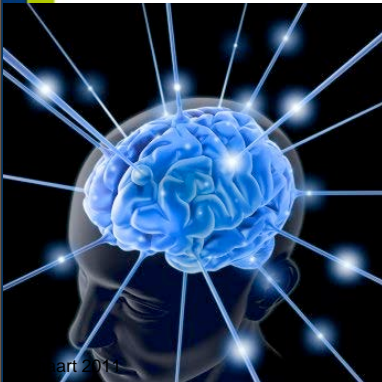
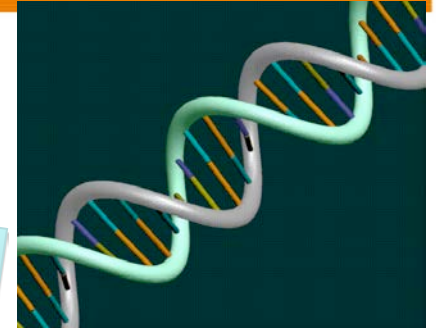


Proactief

- **Innovatie**
- Stimuleren van eigen initiatief
- Stap bijvoorbeeld op de gemeente af!

Klantgericht en reputatie

| 25



Tabel 4.5 Gebruik van kernwaarden door zorginstellingen

Waardetype	Aantal instellingen dat één of meerdere kernwaarden uit dit	%
Zorg voor elkaar	97	68,8%
Professionaliteit	84	59,6%
Transparantie, openheid & eerlijkheid	39	27,7%
Innovatie	35	24,8%
Intimiteit & warmte	26	18,4%
Stimulering	24	17,0%
Veiligheid	19	13,5%
Plezier & Passie	15	10,6%
Leiderschap & prestige	14	9,9%
Duurzaamheid	7	5,0%
Schoonheid	-	0,0%
Totaal	141	-




Exclusief
toegankelijk
Registreer voor onbeperkte
toegang tot Zorgvisie.nl
[lees meer](#)

› home › kwaliteit › nieuws › profilering van zorgaanbieders verschilt amper

Nieuws

11 sep 2013 [laatste nieuws](#)

Profilering van zorgaanbieders verschilt amper

 **KWALITEIT** INSTELLINGEN & TEHUIZEN ALGEMEEN OUDERENZORG GEBIT
GEZONDHEID & GEZONDHEIDSZORG ALGEMEEN HANDEN LINKED-IN

774 x 3

Zorgaanbieders maken in hun communicatie niet goed duidelijk hoe zij zich onderscheiden van anderen. Daardoor is het voor de zorgconsumenten moeilijk om een keuze te maken welke zorgaanbieder het beste past bij hun individuele wensen. Dat komt naar voren in een onderzoek naar merkwaarden van zorginstellingen door de Hanzehogeschool Groningen.

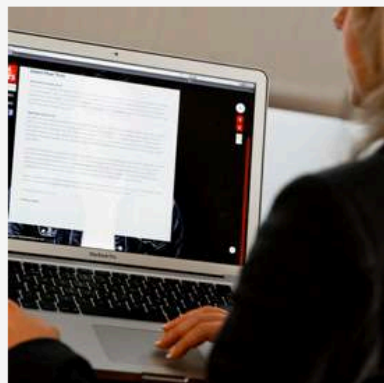


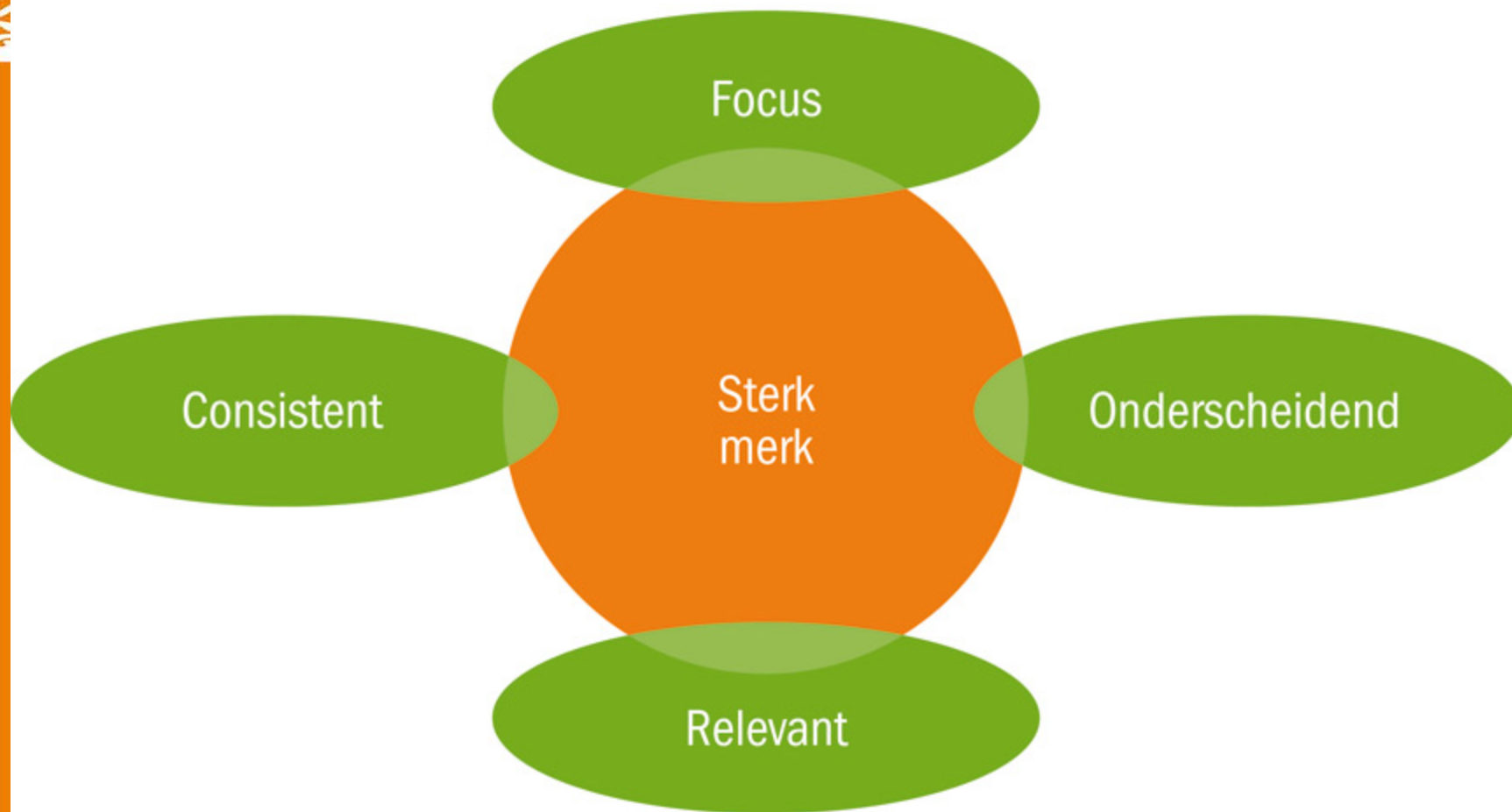
Foto: ANP Photo, Robin van Lonkhuijsen

Zorgconsumenten willen in toenemende mate zelf keuzes maken voor de beste gezondheidszorg. Ranglijsten op internet en ervaringen van anderen worden ook steeds vaker geraadpleegd, voordat ze kiezen voor bijvoorbeeld de beste ouderenzorg. Zorginstellingen zouden hierop moeten inspelen door duidelijk te maken waar zij voor staan; zodat de beste match ontstaat tussen wat zorgconsumenten willen en wat de zorgaanbieder kan bieden. Een zorginstelling moet zich in feite sterk als merk profileren en meer aan

zorgmarketing doen, door onder andere heldere en onderscheidende kernwaarden te

- [Groep 8 belt met ouderen via iPad](#)
- [IGZ sluit apotheek zonder apotheker](#)
- [Bert Bruggeman voorzitter toezicht MCA Gemini Groep](#)
- [‘Sterfgevallen Ruwaard konden voorkomen worden’](#)
- [‘Een derde zorgorganisaties in 2016 mogelijk failliet’](#) 2
- [Huisartsen stemmen in met zorgakkoord](#) 3
- [Patiënten kiezen amper voor zelfmanagement](#) 4

Figuur 6 *De vier merkwetten*



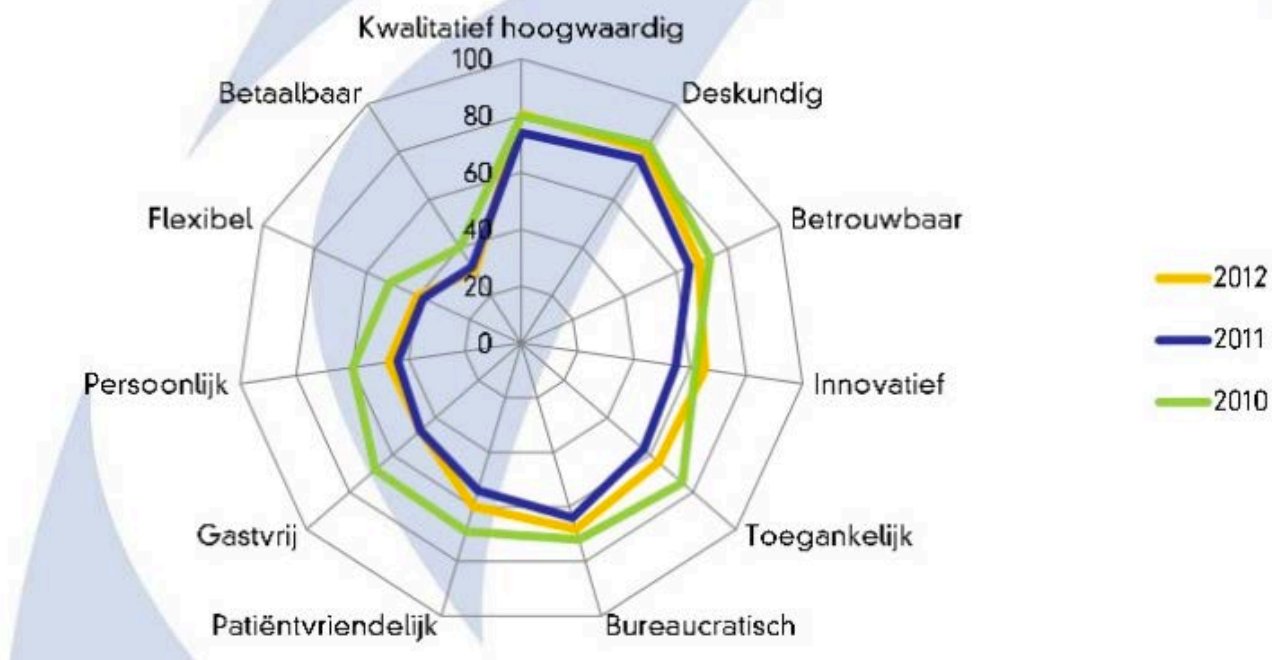
Focus en specialisatie



Is de zorg niet klantgericht dan?

Waardering en imago Gezondheidszorg

Waardering	2010	2011	2012
Rapportcijfer (gem.)	6,8	6,6	7,0



Bron: Newcom

Hoe creëren we echte klantgerichtheid?

FRED LEE

ALS **DISNEY** DE
BAAS WAS IN UW
ZIEKENHUIS

9¹/₂ DINGEN DIE U
ANDERS ZOU DOEN

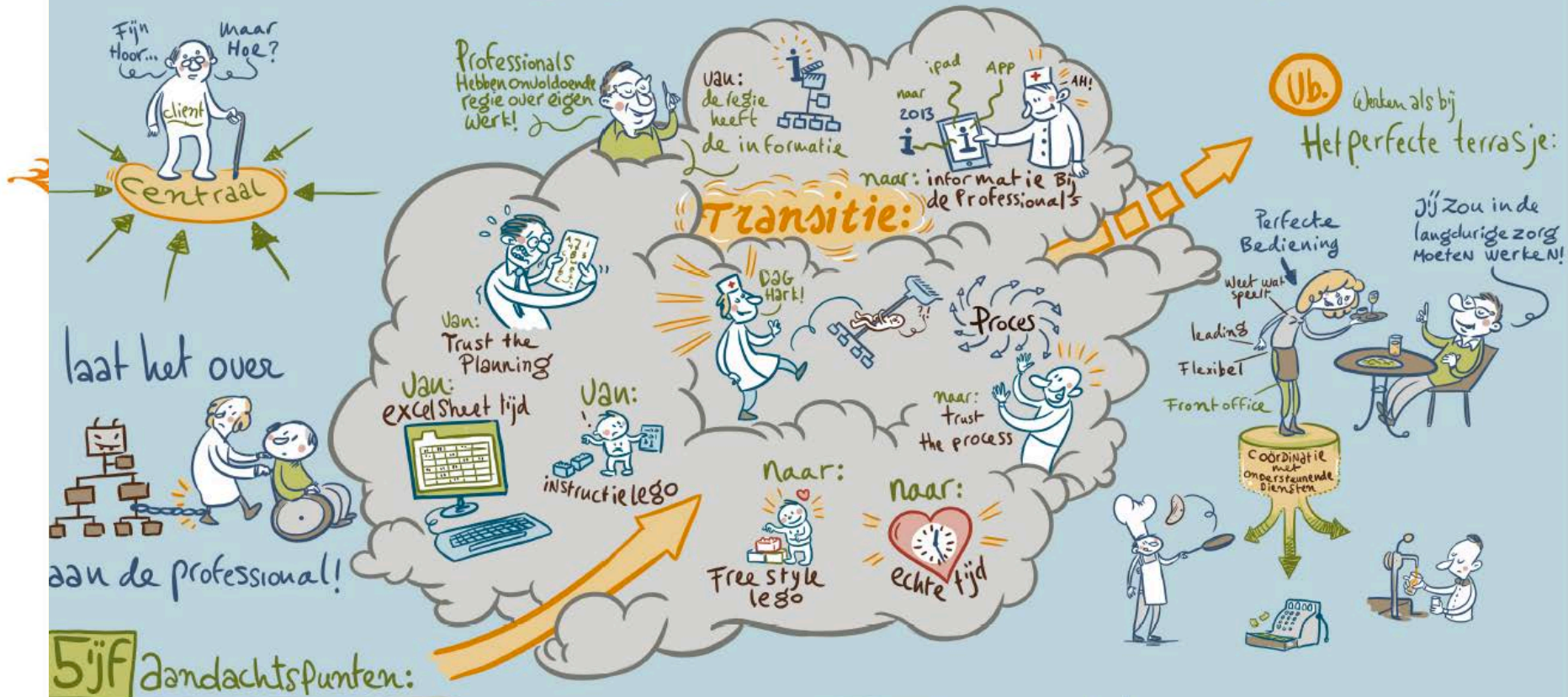
ELSEVIER Gezondheidszorg

- Gastheerschap
- Aandacht
- Belevissen

Conclusies

1. Transitie vereist nu een gedurfde visie en kanteling van de zorgorganisatie
2. Wel vanuit de eigen kracht/DNA
3. Met klantgerichte professionals
4. En meer ondernemerschap

Hoe ver zijn jullie met de transitie in de zorg?



5 jf aandachtspunten:

- 1 **realiteit gaat Boven beleid**
- 2 **Structuur**
- 3 **Collective ambitie!**
- 4 **Bestuur Geeft Vertrouwen**
- 5 **regie by Professional**



Veel succes in uw eigen transitie...

Dr. Karel Jan Alsem

k.j.alsem@pl.hanze.nl

Room T1.18 (06 40366447)