

Vooraf

Doelen

In mijn twitterberichten probeer(de) ik regelmatig om onwaarheden aan het licht te brengen. Ook om onduidelijkheden weg te nemen of om uitleg te geven. In 140 tekens gaat dat lastig. Je kunt mijn berichten na lezen op @robadolfsen, @zorgaspect of @annotwaalf. Je moet er dan wel enkele tienduizenden voor doorspitten. Ze gaan over actuele dingen. Dingen die nu niet meer belangrijk of bekend zijn. Begin er niet aan tenzij je tijd over hebt.

Veel zogeheten zorgeconomen zijn altijd in om hun eigen mening aan de orde te stellen. Ze hopen dat ze daardoor meer gevraagd worden zodat hun “prijs” omhoog kan gaan. Ze geven hun mening dan als waarheid weer. Dit geldt niet voor alle zorgeconomen. De meeste journalisten willen snel scoren met het liefst zo negatief mogelijke signalen. Slecht nieuws verkoopt immers beter dan goed nieuws. Hoor en wederhoor vormen de basis voor goede journalistiek. Onder tijdsdruk wordt dit aloude principe geregeld verlaten. Wat in de krant staat, op tv komt of op de radio te horen is wordt snel voor waar aangenomen. Ook hier geldt dat dit niet voor alle journalisten geldt. Nagenoeg alle zorgverzekeraars zijn op geld beluste organisaties die het alleen gaan voor zoveel mogelijk winst. En dan nog het liefst uitkeren aan hun aandeelhouders. Zorgverleners bedonderen de boel om hun eigen inkomen veilig te stellen en topmannen in bij zorginstellingen zijn doodgewone graaiers. O ja, en de arme Nederlanders betalen net zoveel voor de zorg als de rijke. Zie hier een korte samenvatting van allerlei geluiden. Geluiden waar altijd een reden voor is. Maar ook geluiden die de plank misslaan.

Eigenlijk heb en had ik slechts één doel met dit boek. Ik wil duidelijkheid scheppen in de chaos van informatie over ons zorgstelsel, onze zorgverzekeringen. En dat ook nog op een goed leesbare en begrijpelijke manier. Oh, dat zijn al twee doelen. De één gaat over feiten. De ander gaat over taalgebruik en uitleg. Nu ik erover nadenk; ik wil ook nog graag de onbekendheid over ons zorgstelsel wegnemen. Ajjj, dat wordt lastig. Een boek dat drie doelen moet dienen. Het wordt nog moeilijker als ik ook nepnieuws en fabels aan de orde wil hebben. Dan staat de teller al op vier.

Ik leg mijn lat hoog. Heel hoog. De kans is groot dat ik deze lat te hoog gelegd heb. Dan kan ik wel zeggen dat ik het geprobeerd heb. Net zo als met het starten van de nieuwe zorgverzekeraar ANNO12.

Duidelijkheid in de chaos

Ik wil laten zien dat ons zorgstelsel goed in elkaar steekt. Het behoort tot de beste stelsels van de wereld. Sterker nog; ik vind dat dit stelsel het beste is dat je kunt bedenken. Ik vind echter ook dat de uitvoering van ons zorgstelsel belabberd is. Dat overheid, instanties, zorgaanbieders, zorgverzekeraars het onnodig moeilijk maken om ons zorgstelsel te kunnen begrijpen. Kortom; een goed idee, dat slecht wordt uitgevoerd. En natuurlijk, ik moet niet alleen kritiek hebben. Ik moet ook aangeven hoe het beter kan. Alleen dan heeft het zin om dit boek te schrijven.

Leesbaar en begrijpelijk

Als ons zorgstelsel één ding niet is dan is het wel begrijpelijk. Het begint al met de constatering dat teksten niet voldoende leesbaar zijn. Ik roep het en blijf het roepen. In Nederland kennen we bijna een half miljoen analfabeten. Mensen die echt niet Nederlands kunnen lezen. Daar horen natuurlijk ook

immigranten bij die een andere letters en tekens gewend zijn. Daarnaast kennen wij in Nederland meer dan twee miljoen laaggeletterden. Dat zijn mensen die hebben leren lezen maar niet begrijpen wat zij lezen. Domweg omdat het taalgebruik te moeilijk is. Een snelle rekensom leert dat bijna drie miljoen Nederlanders polissen en schriftelijke uitleg niet begrijpen. Ik heb het over de volwassenen van 18 jaar en ouder. Daarvan hebben wij er ruim 13 miljoen in Nederland. Ruim 20% van de Nederlanders is afhankelijk van het gesproken woord om de informatie tot zich te kunnen nemen. Met dit boek ga ik deze groep niet bereiken. Dat is voor mij een brug te ver. Ik heb mijn best gedaan om het taalgebruik eenvoudig en leesbaar te houden. Dat In vaktermen heet dat B1 niveau. Dat is een ambtelijke aanduiding, die menig Nederlander niks zegt. Of ik er in geslaagd ben om leesbaar en begrijpelijk te schrijven kan pas achteraf worden vastgesteld. Vooraf heb ik wel alle meelezers gevraagd om niet alleen op taalfouten en zinsopbouw te letten. Leesbaarheid en begrijpelijkheid zijn belangrijker.

Onbekendheid wegnemen

Wat wil ik graag dat alle Nederlanders begrijpen hoe ons zorgstelsel in elkaar steekt. Hoe het werkt. Dat er geen borrelpraat meer nodig is. Als wij begrijpen hoe het zorgstelsel functioneert, dan kunnen we het verbeteren en zelfs goedkoper maken. Ik ga dat verderop in het boek uitleggen. Daarnaast wil ik graag dat niet alleen de onwetende burger het zorgstelsel beter gaat begrijpen maar ook politiek Den Haag. Een lid van de Tweede Kamer zit daar gemiddeld minder dan vier jaar! Het zorgstelsel is inmiddels ruim tien jaar oud. Het historisch besef is in Den Haag beperkt . Ook zorgverleners mogen ons zorgstelsel wel beter leren begrijpen. Ze begrijpen dan misschien beter waarom zorgverzekeraars – terecht of ten

onrechte- de vele eisen aan hun stellen. Zijn dan beter in staat om patiënten uit te leggen waarom wel of niet behandelen de voorkeur heeft. Ook zorgverzekeraars zouden ideeën in dit boek kunnen opdoen om verzekerden aan zich te binden. Om in begrijpelijke taal hun verzekerden iets mee te delen. Om hun polissen te vereenvoudigen en het aantal verzekeringsproducten te beperken. Natuurlijk mogen ook zorggeconomen en journalisten hun voordeel met dit boek opdoen. En misschien, misschien zijn er slimme mensen die ook de groep laaggeletterden en analfabeten van informatie weten te voorzien.

Samen gevat; iedereen kan met dit boek beter inzicht in ons zorgstelsel krijgen. Hoe mooi is dat?

Feiten, feiten, feiten

Misverstanden, fabels, mythes en onzin over ons zorgstelsel kan ik alleen bestrijden met feiten. Feiten en nogmaals feiten. Duidelijk omschreven. Duidelijk uitgelegd en toegelicht. En ja, ik weet dat er altijd mensen zullen zijn die graag complottheorieën ontwikkelen of willen aanhangen. Die mijn verhaal niet willen of kunnen geloven. Daar heb ik mij alvast bij neergelegd. Iedereen te vriend houden is een onmogelijke opgave.

Wie is Rob dan wel?

Ik word misschien wel beschuldigd dat ik een erg grote broek heb aan getrokken. Dat ik beperk schrijf over ons zorgstelsel. Een zorgstelsel dat volgens deskundigen zeer omvangrijk en complex is. Mijn hele leven heb ik gewerkt voor publieke aangelegenheden. Of het nu gaat om sociale verzekeringen zoals ziektewet, wet arbeidsgeschiktheid en werkloosheidswet of de coöperatieve belangen van boeren in de zuivel. Ik heb ook nog enkele jaren voor de belastingdienst

mogen werken. De huidige problematiek rondom toeslagen en de “ons kent ons” cultuur komen mij niet onbekend voor. De meeste tijd heb ik doorgebracht bij zorgverzekeraars en zorginstellingen. Ik kan dit boek gaan vullen met een uitgebreide beschrijving van mijn werkervaringen, maar dat is beter na te lezen op www.linkedin.com/in/robadoelfsen/.

Zestien jaar heb ik voor zorgverzekeraars gewerkt. Daarna ben ik nog eens vier jaar bezig geweest om ANNO12 van de grond te krijgen. Ook heb ik bijna tien jaar voor zorgaanbieders gewerkt. En laat ik de vele jaren als toezichthouder in de gezondheidszorg ook niet buiten beschouwing laten. Mijn werkervaring is ondermeer opgebouwd vanuit ICT, (zorg)verzekeringen en zorgaanbieders. Niet alleen als manager of bestuurder. Ook als toezichthouder. Breed opgeleid in zowel als ingenieur voor de ICT en als bedrijfskundige (MBA, Nyenrode).

Ik heb vanaf de begin jaren negentig de voorbereidingen naar de zorgverzekeringsmarkt mee gemaakt. Eerst bij VGZ en daarna bij Agis. Dat ging gepaard met grote interne veranderingen. Van uitvoeringsorganen naar verzekeraars met grote financiële belangen. Samen met een leuk team heb ik mijn kennis daarna mogen gebruiken om een nieuwe zorgverzekeraar te bedenken, te starten en helaas te moeten stoppen. Ik heb geleerd om niet bij de pakken neer te gaan zitten. Om oplossingen te bedenken voor grote problemen. Om nieuwe wegen te vinden. Medewerkers te motiveren en te stimuleren. Wat ik te weinig geleerd heb is om verzekerden en patiënten aan te horen. Echt goed te begrijpen wat hun problemen en angsten zijn. In de nadagen van mijn werkzame leven krijgt dit gelukkig veel aandacht. Ook ik ben niet te oud om te leren. Niet te oud om kritisch naar mijzelf te zijn. Jong genoeg om mijn inzichten en meningen te delen. En zeker ook;

hoopvol dat minstens één iemand er iets aan heeft. En misschien wel veel mensen. Dat is een wens en geen doel.