

2017: Het Jaar van ...

2015 was het 'Jaar van de Transparantie', aldus minister Schippers van VWS. Nog voordat dit jaar goed en wel was afgesloten riepen Kamerleden in een zorgdebat het jaar 2016 al uit tot het 'Jaar van Minder Regels en Meer Vertrouwen', 'Jaar van Vertrouwen', 'Jaar van Keuzevrijheid', en 'Jaar van de Eenvoudigheid'. Niet alleen in het politiek debat, ook in beleidsstukken wemelt het van de waarden. Een telling in enkele kerndocumenten van het ministerie van VWS komt uit op meer dan 200 expliciet genoemde waarden. Hebben de critici dan ongelijk als zij spreken over de morele leegte van het politiek bedrijf? Dat het openbaar bestuur nog slechts gaat om technocratisch handelen gebaseerd op machtsuitoefening en rechtsregels? Niet te vroeg gejuicht, want in deze stortvloed aan waarden vallen tenminste twee zaken op.

Ten eerste gaat het om waarden met een brede betekenis. Iedereen kan wat anders verstaan onder 'betaalbaarheid', 'transparantie' of 'keuzevrijheid', waardoor het echte debat wordt vermeden. Betaalbaarheid is voor de schatkist van de Rijksoverheid - het zorgbudget wordt elk jaar volgens een redelijk technocratische procedure vastgesteld - wat anders dan voor de eigen portemonnee van de burger. En de vraag hoeveel we als maatschappij bereid zijn collectief te betalen, en wat de maatschappelijke winst van de zorg is komt niet op tafel. Met de beleidsambitie van transparantie lijkt op het eerste gezicht niets mis: inzicht bieden in de kwaliteit van zorg. De praktijk is helaas anders. De ambitie heeft zich vertaald in een groot aantal kwaliteitsindicatoren en een stroom aan verantwoordingsinformatie van zorgaanbieders richting externe partijen. Desondanks is het inzicht in de kwaliteit nauwelijks toegenomen, en biedt het voor zorgaanbieders zelf niet de transparantie die hen helpt zich te verbeteren. Deze aanpak heeft dan ook weinig bijgedragen aan betere kwaliteit van zorg. Zou dit komen doordat kwaliteitsindicatoren overwegend door externe partijen worden opgesteld, met de nadruk op meetbaarheid en vergelijkbaarheid, en niet uitgaan van wat professionals en cliënten zelf vinden wat de kern van kwaliteit is? En dat kennis van de lokale context nodig is om kwaliteitsinformatie te kunnen interpreteren en in samenhang te beoordelen?

Ten tweede lijkt het alsof waarden los verkrijgbaar zijn. Men kan echter niet de ene waarde centraal stellen zonder afwegingen te moeten maken over wat dat voor andere waarden betekent. Zo worden de dilemma's, de *waardeconflicten*, uit de weg gegaan. Betere zorg is vaak ook duurder. Door burgers te laten participeren en zelfredzaam te maken kan wellicht op zorg worden bespaard, maar bij veel burgers gaat dit niet vanzelf en is (dure) ondersteuning nodig. Transparantie lijkt een vanzelfsprekende waarde. Waarom zou je gegevens over de kwaliteit van instellingen of over de prijs van zorg achterhouden als je daarmee de zorgconsument kunt bedienen? Maar dit staat op gespannen voet met de vertrouwelijkheid waarmee gegevens over behandelresultaten – inclusief medische missers! – gedeeld worden tussen professionals om van te leren. En zou het de onderhandelingen tussen zorgverzekeraars en zorgaanbieders ten goede komen als die in volledige openbaarheid zouden worden gevoerd?

Professionals en zorgbestuurders ervaren de meervoudigheid van waarden en de dilemma's die daarbij optreden dagelijks in de praktijk. Een voorbeeld is zorgorganisatie De Herbergier die na zorgvuldig wikken en wegen van de voors en tegens een open-deuren beleid voert. Dit voorkomt dat bewoners zich opgesloten voelen, geeft hen rust, en opvallend genoeg vermindert dat juist de drang om weg te lopen. Dit beleid staat echter dwars op de richtlijnen van de Inspectie. Die schrijven vrijheidsbeperkende maatregelen voor bij mensen met geheugenproblemen in verband met hun veiligheid.

Dit voorbeeld laat zien dat het van belang is dat het beleid en de politiek meer oog heeft voor de meervoudigheid van waarden en voor de dilemma's. Vaak bestaan geen eenvoudige oplossingen en moet per situatie worden nagegaan wat uiteindelijk de doorslag geeft, soms na lang 'wikken en wegen'. Een expliciet en open debat over waarden en dilemma's is belangrijk, omdat burgers, professionals en bestuurders hier dagelijks tegenaan lopen. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor toezichthouders in de zorg. De WRR gaf enkele jaren terug in het rapport 'Toezien op publieke belangen' aan dat zij zich in een unieke positie bevinden om ontwikkelingen te signaleren - bijvoorbeeld zorginhoudelijke zoals bij De Herbergier - die van invloed zijn op de publieke belangen, en om te reflecteren op knelpunten in de toepassing van wet- en regelgeving.

Het oplossen van problemen in de zorg is dus geen kwestie van het uitroepen van 2017 tot 'het jaar van ...'. Want 'het jaar van' betekent dat het tegelijkertijd NIET 'het jaar van' iets anders wordt. Daarentegen zou de politiek de waarden in de zorg moeten omarmen, inclusief de dilemma's die onvermijdelijk zijn. Het resultaat is niet een rijkelijk gebruik van waarden in het debat, maar een rijk debat over waarden.

Janna Goijaerts en Willem Jan Meerding