



Seminar “Integriteit in de zorg” bij de Nederlandse Zorgautoriteit op 6 februari 2020

In nauwe samenwerking met de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft Stichting SIO op 6 februari 2020 het seminar “Integriteit in de zorg” georganiseerd. De bijeenkomst vond plaats in het kantoor van de NZa in Utrecht en werd bijgewoond door zo’n 100 professionals uit de zorgsector en het SIO-netwerk.

Zorg in tijden van maatschappelijke veranderingen

Onder leiding van dagvoorzitter Maria Henneman werden interessante en prikkelende inzichten gepresenteerd over het begrip integriteit in tijden van grote maatschappelijke veranderingen, met specifieke aandacht voor de situatie in de zorgsector. De zaal werd, met behulp van de mentimeter, regelmatig uitgenodigd om zich uit te spreken. Dat maakte het seminar tot een interactieve bijeenkomst, waarin ook de sprekers de aanwezige kennis en expertise in de zaal konden benutten.



Integriteit binnen de NZa

Marian Kaljouw (bestuursvoorzitter NZa) opende de bijeenkomst met een heel persoonlijk verhaal over *Integriteit binnen de NZa*. Integriteit betekent voor haar onder andere *doen wat je zegt* (betrouwbaar), *bestand zijn tegen de druk die op je wordt uitgeoefend* (eerlijk), *je rug recht houden* (niet omkoopbaar). Marian gaf een inkijk in wat zij aantrof toen ze in 2015 aantrad. De NZa was, na een melding van een klokkenluider, onderwerp van onderzoek en genadeloos in de publiciteit neergezet. Het resultaat was een verkrampte organisatie, die bang was om fouten te maken en waar iedereen een harnas om had.

De NZa is uit het dal gekomen, maar Marian benadrukt dat het vandaag de dag nog overal gebeurt. Organisaties worden aan de schandpaal genageld en alles krijgt een stempel van integriteit, ook als dat het niet is. Integer handelen staat nog steeds op de agenda van NZa, omdat zij het vanzelfsprekend vindt om rekenschap te geven aan de samenleving.

Trends in integriteit en ethiek

Jonathan Soeharno (voorzitter Raad van Toezicht SIO, hoogleraar rechtspleging en rechtsfilosofie en advocaat bij De Brauw Blackstone Westbroek) laat in zijn bijdrage *Onzekerheid troef. Trends in integriteit en ethiek in tijden van maatschappelijke verandering* zien dat de betekenis van het begrip integriteit beïnvloed wordt door verschillende ontwikkelingen in de samenleving.

Jonathan licht toe hoe het denken over integriteit zijn oorsprong vindt in onzekerheid over welke moraal in de maatschappij nog wordt gedeeld. En hoe het integriteitbegrip zelf ook aan die onzekerheid bijdraagt. Hij schetst zeven actuele trends in integriteit en ethiek, die aangeven welke uitdagingen integriteit met zich brengt. De laatste trend is dat nogal eens wordt vergeten dat de omgang met potentiële schendingen van integriteit zelf integriteit vergt.



Goed bestuur en professionele bedrijfsvoering

Karina Raaijmakers (directeur Toezicht en Handhaving van de NZa) is de volgende spreker over *Integriteit in de zorg. Noodzakelijke randvoorwaarde voor goede, toegankelijke en betaalbare zorg*. Haar bijdrage maakt duidelijk dat de zorg anders georganiseerd moet worden (ontschotting, regionale invulling, preventie, gebruik netwerken, zorg alleen indien het waarde toevoegt, bekostiging op verrichtingen) om deze toegankelijk en betaalbaar te doen zijn in de komende decennia. De gevestigde orde zal doorbroken moeten worden en dat kan niet zonder innovatie. Daarbij is vertrouwen (integriteit, competentie en compassie) belangrijk. IGJ en NZa pleiten voor een wettelijke norm voor een integere en professionele bedrijfsvoering van zorginstellingen, omdat alleen zo de kwaliteit, veiligheid, betaalbaarheid, toegankelijkheid en continuïteit in de zorg kan worden geborgd. De focus van de NZa is op goed bestuur en professionele bedrijfsvoering met als kernwoorden: voorkomen, stoppen en straffen.

Sturen op integriteit vereist morele moed

Maarten de Jong (voorzitter van het bestuur van SIO) start na de pauze het tweede deel van het seminar met zijn presentatie *Durf te stimuleren en controleren. Sturen op integriteit vereist morele moed*. Hij benadrukt dat er zowel hard als soft controls nodig zijn bij het stimuleren van integriteit in de organisatie.

Het gesprek over integriteit vraagt morele moed. Integriteit heeft namelijk niet alleen te maken met de regels op papier; er zit nog een hele wereld achter. Naleving van regels kunnen worden afgedwongen door controle en eventueel daaropvolgende sancties.

Het Stimuleringskader Integere Organisatie (SIO) heeft als uitgangspunt *regels waar nodig, kernwaarden waar mogelijk*;

- Stimuleren/soft controls door morele oordeelsvorming, morele moed, morele gesprekken, ethisch leiderschap en stakeholderdialoog.
- Controleren/hard controls door integriteitarchitectuur, risicomangement integriteit, verbetermanagement, codificatie van waarden en grenzen, en incidentafhandeling.

De hard en soft controls dienen in balans te zijn.

Zorgcowboys

De laatste gast in het programma is Dirk Mostert (onderzoeksjournalist en programmamaker bij KRO-NCRV). Hij wordt door Maria Henneman geïnterviewd over zijn onderzoek naar de zorgcowboys. Het onderzoek richtte zich op de zorginstellingen die meer dan 10% winst maakten op hun omzet. In totaal zijn 3.500 instellingen onderzocht en is vervolgens de focus gericht op ongeveer 100 instellingen die een winst behaalden van 10% tot wel 50%.

Deze zorginstellingen konden hoge winsten behalen door het declareren van niet geleverde zorg en door ongeschoold personeel en stagiaires in te zetten. Zij konden hun gang gaan omdat de zorgontvangers niet kunnen beoordelen wat de kwaliteit van de zorg is, zij vaak in een afhankelijke positie zitten en -niet onbelangrijk- niet persoonlijk voor de kosten opdraaien.

Deze situatie is moeilijk aan te pakken, omdat er geen enkele toelatingstoets is voor bedrijven in de zorg en omdat er vanwege de privacy van cliënten geen controle mogelijk is. Dirk is niet optimistisch over oplossingen: het systeem is gewoon verrot. Anderzijds is het zo dat 90 tot 95% in de sector wel deugt. Het is onbegrijpelijk dat accountants de jaarrekeningen hebben goedgekeurd. Een systeemoplossing zou kunnen zijn: toezicht op toetreding, stellen van winstmarges en toezicht op gekwalificeerd personeel.



Paneldiscussie

Het seminar wordt afgesloten met een paneldiscussie met de sprekers en inzet van de mentimeter om de mening van de zaal te peilen. Een terugkerend item in de discussie was, of de laatste 5 tot 10%, de zorgcowboys, aangepakt moeten worden. Is het belangrijk om daarin te investeren? De algemene teneur was dat het wel moet, omdat het gaat om het borgen van het vertrouwen in de sector en het voorkomen van een glijdende schaal. Daarbij werd als positief voorbeeld de situatie bij de advocaten ten tonele gevoerd. Daar is de figuur van de deken ingesteld, die aan de individuele advocaat inzage mag vragen in de bedrijfsvoering.

Het seminar wordt afgesloten met een borrel.