



Universiteit  
Leiden  
The Netherlands

## **Transitieteam nodig voor aanpak registratielast in publieke sector**

Bussemaker, J.; Ouwehand, A.

### **Citation**

Bussemaker, J., & Ouwehand, A. (2023). Transitieteam nodig voor aanpak registratielast in publieke sector. *Sociale Vraagstukken*. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/3716517>

Version: Publisher's Version

License: [Leiden University Non-exclusive license](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3716517>

**Note:** To cite this publication please use the final published version (if applicable).

# Transitieteam nodig voor aanpak registratielast in publieke sector

Publiek management Zorg & Welzijn

*Verantwoording en controle in de zorg zijn doorgeschooten. Dit leidt tot onnodige bureaucratie. Het is een opdracht aan het nieuwe kabinet om dit te veranderen, vinden Jet Bussemaker en Ageeth Ouwehand, voorzitter en lid van de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving.*

Door **Jet Bussemaker, Ageeth Ouwehand**  
10 oktober 2023

De komende verkiezingen draaien voor een belangrijk deel om vertrouwen tussen overheid en burgers: met als terugkerend thema het terugdringen van bureaucratie. Medewerkers in de publieke sector spelen daarbij een sleutelrol. Juist zij klagen steen en been over gebrek aan vertrouwen in hun professionaliteit en de last van administratieve controles. Zo blijft de uitstroom van zorgpersoneel verder toenemen en zal het tekort de komende jaren verder oplopen naar 135.000 mensen. De helft van de huisartsen overweegt te stoppen vanwege administratielast. Veranderen kan, maar dan hebben we samen de moed nodig om echt een laagje dieper te graven.

## Professionals ontlasten

Een nieuwe regering, van welke samenstelling dan ook, zal straks beloven het allemaal anders te doen en professionals te ontlasten. Zou het? Wie de regeerakkoorden van de afgelopen tien jaar erop naleest, zal snel een *déjà vu*-gevoel ervaren. Rutte II sprak over ruimte, vertrouwen, voldoende tijd, en over bewezen vakmanschap belonen met minder verantwoording en controle. Rutte III voegde daar de inzet op kwaliteitsverbetering aan toe: kleinschaliger met minder regels en meer vertrouwen in (zorg)professionals. Men organiseerde zelfs 'schrapsessies'.

### ***Van al die mooie voornemens is weinig terechtgekomen***

Rutte IV sprak vervolgens over een overheid die oog heeft voor de menselijke maat, vertrouwen herstelt en kondigde extra middelen aan voor toetsing van regeldruk.

## Mooie woorden

Van al die mooie voornemens is weinig terechtgekomen. Het zou te gemakkelijk zijn dit af te doen met gebrek aan politieke wil. We moeten een laag dieper graven om te analyseren waarom voornemens blijven steken in mooie woorden, en daarop gebaseerde programma's zoals *Ontregel de zorg* zo weinig succesvol zijn. Onze analyse over de zorg leidt tot de conclusie dat er weliswaar veel initiatieven zijn geweest, maar dat onderliggende waarden niet fundamenteel zijn gewijzigd.

Zo blijft de illusie bestaan dat verantwoordende werkelijkheid kan omvatten via meetbare doelen en dashboards. Het voorkomen van incidenten, fraude en onrechtmatigheid is een te grote rol gaan spelen in de regelgeving. Daarbij is weinig aandacht voor de grenzen aan de maakbaarheid en de nadelige werking van nog meer regels en normen.

Zorgbestuurders leggen daarom voor de zekerheid meer vast dan nodig: *better safe than sorry*. Alle registraties om kwaliteit te bewaken hebben onderaan de streep meer met risicomijding dan met kwaliteit te maken.

## Doorgeschoten

Ook toezichthouders vragen vaak hetzelfde, waardoor stapeling van registraties en verantwoording ontstaat. Afstemming gebeurt niet, want er is altijd een legitimatie door net weer andere regelgeving. Beroepsverenigingen maken vele richtlijnen en veldnormen, waarvan men de naleving moet aantonen voor bijvoorbeeld de inspectie. Met ruim 45.000 zorgorganisaties is dat een hele klus.

### **Verantwoording moeten we koppelen aan grote opgaven in plaats van aan micro-management over een enkele declaratie**

Controle van rechtmatigheid van declaraties voor geleverde zorg is doorgeschoten. Tot in detail moet elke zorgorganisatie hierover verantwoording afleggen, ook al is die sinds jaar en dag een betrouwbare partij gebleken. Accountants en IT-bedrijven verdienen hiermee een goede boterham, maar de burger, de professional en uiteindelijk de samenleving schieten hier niks mee op.

Anders doen vraagt afscheid nemen van de illusie dat we door controle alle risico's kunnen vermijden en kosten kunnen beheersen. We moeten terug naar de essentie: goede zorg voor burger, samenleving en planeet. Verantwoording moeten we koppelen aan de grote maatschappelijke opgaven zoals toegankelijkheid en duurzaamheid, binnen de context van schaarste, in plaats van aan micro-management over een enkele declaratie.

## Onzinnige verslagen

Het goede nieuws is: veranderen is wel degelijk mogelijk. Door professionals te vragen alleen bijzonderheden te rapporteren, in samenspraak met cliënten en naasten. Dus niet standaard dagelijks rapporteren om administratief aan te tonen dat er zorg volgens indicatie is geleverd. Dat scheelt veel tijd en onzinnige verslagen.

## **Om de gordiaanse knoop te ontwarren zullen ook zorgorganisaties hand in eigen boezem moeten steken**

Het helpt ook enorm als door verantwoordingsvragers elke vraag maar een keer mag worden gesteld. En daarbij *'high trust, high penalty'* als leidend principe te hanteren.

Dat vraagt koppeling van automatiseringssystemen die uitwisseling van gegevens nogal eens in de weg staan. Het vraagt ook medewerking van IT-bedrijven zonder hiervoor de hoofdprijs te vragen.

Daarnaast is een belangrijk onderwerp het onder de loep nemen van richtlijnontwikkeling die als een lappendeken is georganiseerd, stoelt op hoge subsidies en bijdraagt aan een toename van administratielast.

Om de gordiaanse knoop te ontwarren, zullen ook zorgorganisaties hand in eigen boezem moeten steken, door rigoureuus door hun eigen opgelegde regels heen te gaan om professionals te ontlasten. Wij stellen dit soort acties voor, omdat ze de ambitie ondersteunen om binnen vijf jaar de registratielast met 50 procent te reduceren. Dat vraagt sturing vanuit de regering door een transitieteam met een breed mandaat te installeren. Vrijblijvendheid wordt zo voorkomen.

### **Doorbraak**

Als we de moed hebben het echt anders te gaan doen, dan hoeft een passage in het nieuwe regeerakkoord over vermindering van registratielast geen herhaling van zetten te zijn. Het kan een doorbraak zijn naar nieuwe verhoudingen tussen burgers, professionals en de overheid. Toon lef en wees consequent; ga uit van vertrouwen, accepteer de grenzen van maakbaarheid en laat maatschappelijke opgaven leidend zijn.

*Jet Bussemaker en Ageeth Ouwehand zijn beiden lid van de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving*

Foto: Amanda ([Flickr Creative Commons](#))