

'The patient will see you now'

Een succesvolle vereniging. Dat is Patiëntenfederatie Nederland volgens directeur Dianda Veldman, in dienst van de koepel die zo'n 160 patiëntenverenigingen vertegenwoordigt. 'Like hurding cats', zegt ze gekscherend. De federatie heeft aantoonbaar invloed op politiek en maatschappij. In het directe contact tussen patiënt en zorgverlener kan echter nog veel verbeteren..

Jan Kloeze

Een jaar is Dianda Veldman nu directeur van Patiëntenfederatie Nederland, voorheen NPCF. Ze volgde Wilna Wind op en voer tot nu toe een wat kalmere koers dan haar voorganger die zich vaker in de publiciteit meldde. Hoewel de methode van leidinggeven aan de brede patiëntenbeweging in Nederland haar eigen handtekening draagt, is de doelstelling nog altijd dezelfde: 'Het belang van de patiënt vertegenwoordigen in het complexe krachtenveld van het Nederlandse zorglandschap', zoals ze het verwoordt.

Bij Patiëntenfederatie Nederland zijn 160 patiëntenverenigingen aangesloten; heel grote als de Diabetesvereniging en veel kleinere als bijvoorbeeld de ME-vereniging. Veldman weet hoe belangrijk het is om goed te blijven communiceren met die grote, diverse achterban. 'De kikers moeten wel in de kruiwagen blijven', zegt ze. Alleen als de federatie een eenheid is, kan ze een vuist maken. Mede daarom heeft ze een nieuwe functie in het leven geroepen, de ledenmanager. 'Een oliemannetje of -vrouw', legt ze uit. Het moet iemand zijn die verbindt, iemand die zijn of haar oor te luisteren legt bij de aangesloten verenigingen, iemand die in staat is om ontwikkelingen vanuit de federatie terug te koppelen naar de aangesloten leden en andersom. Een dergelijke functie bestond op het hoofdkantoor in Utrecht, waar zo'n dertig mensen werken, nog niet. 'Een accentverschil', noemt Veldman het, vergeleken met haar voorgangers.

Opvallender verschil met het verleden is de naamswijziging, die in het eerste jaar van Veld-

man's directeurschap is doorgevoerd. Als NPCF stond de vereniging bekend. Toch riep die afkorting verkeerde associaties op. Mensen koppelden de combinatie van vier letters aan bijvoorbeeld een zorgverzekeraar. 'Dat bleek toen we een reclamecampagne testten. We wilden de Zorgkaart Nederland via radioboodschappen meer onder de aandacht brengen. Het testpanel begreep niet waar NPCF voor stond. Nu we Patiëntenfederatie Nederland heten, kan er geen misverstand meer bestaan over wie we zijn en wat we doen.'

Drie speerpunten heeft de federatie. Veldman somt ze moeiteloos op:

- De zorg van binnenuit verbeteren door binnen het stelsel te lobbyen voor het patiëntbelang.
- De stem van de patiënt laten horen in de media en bij de politiek.
- De zorg verbeteren met eigen producten en diensten, zoals de Zorgkaart Nederland.

De mens in het centrum

Als ze spreekt over het verbeteren van de zorg dan wil ze dat de zorgverlening meer dan tot nu toe gebruikelijk is, rekening houdt met de patiënt. 'Want dat gebeurt nog steeds te weinig', zegt ze. Met instemming citeert ze de Britse uitspraak 'the patient will see you now', als ze het heeft over de logistieke toestanden in de zorg die te vaak niet uitgaan van de agenda van de patiënt, maar vooral zijn gebaseerd op het belang van de organisatie, de dokter of de verzekeraar. 'Zorg op maat betekent dat de

mens zelf in het centrum van het speelveld staat, zoals dat Britse grapje met gevoel voor understatement het heel mooi uitdrukt. Waarom wachten totdat je eindelijk ‘geholpen’ kunt worden? Alsof we blij mogen zijn dat de zorginstelling en de dokter tijd voor ons kunnen vrij maken. En waarom is het in deze tijd nog steeds nodig om voor nacontroles vrij te moeten nemen van je werk om een halve dag te besteden aan reizen en wachten? Dat moet toch anders kunnen.’

Bejegening

Als dan tenslotte die afspraak is gemaakt en iemand in de spreekkamer van de dokter zit of is opgenomen in de kliniek, laat de bejegening van de patiënt ook nog veel te wensen over. ‘Een zieke wil serieus worden genomen als mens, niet als diagnose of behandeling, niet als bespreekobject of als onderdeel van de dagtaak. En daar schort het nog stevig aan. Ondanks alle aandacht voor Zorg op Maat ontbreekt dit bejegeningsaspect nog altijd grotendeels in de artsenopleiding, terwijl er een aantoonbare relatie is tussen het resultaat van de behandeling en de mate waarin de patiënt zich als individu gezien voelt.’

Besluitvorming

Zowel logistiek als bejegening zijn feitelijk onderdelen van het kernvraagstuk bij het verbeteren van de zorgverlening; dat kernvraagstuk is volgens Veldman het best samen te vatten onder het begrip besluitvorming. ‘Zorgverlening moet veel vaker samen met de patiënt tot stand komen. Ik zeg niet dat de patiënt de baas moet zijn, maar hij weet wel zelf het beste wat hij voelt en hij zou zelf een afweging moeten kunnen maken over waar, door wie en hoe onderzoek en eventueel behandeling gedaan moeten worden. Daarom is transparantie van zorggegevens zo belangrijk. Daarom horen patiënten in medezeggenschap een formele plek te krijgen binnen de governancestructuur van zorginstellingen.’

Perverse prikkels

Veldman weet dat ze te maken heeft met bijvoorbeeld een bekostigingssysteem dat niet is toegerust op een breed gedragen shared decision making in de zorg. Ze spreekt van perverse prikkels die niet de uitkomst van de behandeling belonen, maar zorginstellingen en artsen betalen voor het aanbieden en uitvoeren van verrichtingen. Of een patiënt tevreden is over de wijze waarop hij letterlijk en figuurlijk is behandeld, is niet of nauwelijks van invloed op de beloning van de zorgverleners. En ze weet



Dianda Veldman, directeur Patiëntenfederatie Nederland

Achtergrond van Dianda Veldman

Dianda Veldman (1958) is sinds september 2015 directeur-bestuurder van Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF). Van 2007 tot 2015 was ze directeur/bestuurder van Rutgers, kenniscentrum seksualiteit in Nederland en ontwikkelingslanden. Ze bracht daar in 2010 een fusie tot stand tussen Rutgers Nisso en World Population Foundation. Ze is lid van de raad van toezicht van de WakaWaka Foundation. Tot haar overstap naar Patiëntenfederatie Nederland was ze ook toezichthouder bij de Hartstichting en MOC 't Kabouterhuis, een jeugdzorginstelling. Tevens was ze bestuurslid van de Stichting Novum, een vermogensfonds dat gelieerd is aan Koninklijke Visio. Dianda begon haar carrière als opbouwwerker, maar ze stapte na enkele jaren over naar het bedrijfsleven, waar ze meer dan twintig jaar ervaring opdeed in marketing. Ze had managementfuncties bij KPN Telecom, Ogilvy & Mather, WPG Uitgevers en Vereniging Eigen Huis. Dianda Veldman studeerde Sociologie aan de Rijksuniversiteit Groningen en heeft een post master in bedrijfskunde en marketing.

dat deze observatie zo langzamerhand breed wordt gedragen, terwijl er bedroevend weinig aan wordt gedaan. 'Natuurlijk zijn er ook lichtpuntjes van succesvolle pogingen om het anders te doen', beaamt ze desgevraagd. 'Maar opschaling is het grote probleem. Als Albert Heijn een nieuwe schapindeling verzint, wordt dat daarna gewoon uitgerold over alle filialen. In de zorg gaat dat veel moeizamer. Zorginstel-

iets dat op grote schaal wordt gedaan en de Nederlandse zorgkwaliteit transparanter heeft gemaakt. Er staan momenteel ongeveer 350-duizend waarderingen op. De site trekt een miljoen bezoekers per maand. 'Zorgkaart Nederland is het initiatief van onze federatie', zegt ze. 'We hebben daarmee aan invloed gewonnen. En we hebben op deze manier ook de individuele patiënt een stem gegeven.'

Opschaling is het grote probleem

lingen beconcurreren elkaar, hebben eigen bedrijfsculturen en opereren zonder een heldere gezagsstructuur. Daarom duurt het zo lang en is het zo ingewikkeld.'

Zorgkaart Nederland

Wie Veldman hoort spreken, ontkomt niet aan de vraag of deze observaties eigenlijk niet ook zijn op te vatten als zelfkritiek? Tenslotte timmert de Patiëntenfederatie Nederland en daarvoor NPCF al jaren aan de weg, juist om de positie van de patiënt in de zorg te versterken. Maar deze gedachte wordt direct van de hand gewezen. 'Er is veel bereikt. Dit is een succesvolle vereniging', zegt Veldman stellig. Ze wijst allereerst op de Zorgkaart Nederland, de plek op internet waar iedere Nederlander zijn zorgverlener een heldere beoordeling kan geven,

Ander perspectief

Minder opvallend, maar minstens zo belangrijk is volgens Veldman de inbreng van patiëntenverenigingen bij het opstellen van medische richtlijnen, protocollen en behandelplannen. 'We hebben in de medische praktijk een ander perspectief ingebracht, dat van de leefwereld naast de puur technische behandeling. Daarin hebben we nog steeds een voortrekkersrol. Want zonder de organisatievorm die we als federatie bieden, zijn patiënten kwetsbaar en afhankelijk. Wij bieden patiënten een formeel platform voor overleg en onderhandeling met andere, van oudsher al sterk georganiseerde zorgkoepels. Dat is heel belangrijk en ook daarin hebben we al veel bereikt.'

Tenslotte wijst ze op de politiek, waar de federatie aantoonbaar invloed heeft op de gedachtenvorming en het beleid. 'Met steeds wisselende contacten werken we zowel binnen als buiten het zorgstelsel aan het versterken van het patiëntperspectief en wie de huidige discussies volgt, ziet dat we daarin toenemend slagen', aldus de zelfverzekerde directeur Patiëntenfederatie Nederland.

Informatie over de auteur

Jan Kloeze is eindredacteur van KiZ



Zorg op Maat

Dianda Veldman spreekt tijdens het congres Zorg op Maat dat op 3 november plaatsvindt. Locatie is Burgers' Zoo, Arnhem. In het plenaire programma houdt ze haar interactieve presentatie 's ochtends, direct na Harrie Keusters. Keusters kreeg een paar jaar geleden endeldarmkanker, greep zelf de regie over zijn behandeling om aldus een ernstig belastende operatie te voorkomen en schreef over zijn ervaringen in de kankerzorg het boek 'De Nooduitgang'. Hij verwerkte zijn persoonlijke verhaal in een theaterprogramma. Als Veldman namens Patiëntenfederatie Nederland in Arnhem op het podium komt, heeft Keusters een deel van zijn theaterprogramma uitgevoerd. Veldman gaat vervolgens onder meer in op de vraag hoe te voorkomen dat minder zelfbewuste patiënten behandelingen opgelegd krijgen alsof ze geen keuze hebben.

Het hele programma van Zorg op Maat, met drie interessante workshoprondes en boeiende plenaire inleidingen is te vinden op www.kizcongres.nl. Daar kunnen belangstellenden zich uiteraard ook inschrijven.