

# Persbericht

## Prestatiecijfers verbeteren de gezondheidszorg niet zonder meer

Aan de redactie

Zoetermeer, 23 juni 2006

Zorgverleners halen soms de krant vanwege hun prestatiecijfers. Die zijn tegenwoordig openbaar omdat de overheid verwacht dat instellingen en artsen dan beter werk gaan leveren. Of het ook zo werkt, is nog niet te zeggen. Onderzoekers signaleren wel een stimulerende werking van het nieuwe beleid, maar melden ook risico's. Artsen zouden probleempatiënten kunnen weren, hun resultaten gaan flatteren, of minder betrokken kunnen raken omdat ze niet meer op hun beroepsethos worden aangesproken. In een nieuwe publicatie van het Centrum voor ethiek en gezondheid (CEG) wordt gepleit voor een behoedzame omgang met prestatiecijfers. *'Vertrouwen in verantwoorde zorg?'* is een gezamenlijk signalement van de Gezondheidsraad en de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ), de beide in het CEG participerende raden. Vandaag neemt ir JIM de Goeij, Directeur-Generaal Volksgezondheid van het ministerie van VWS, het signalement in ontvangst. Dat gebeurt tijdens een door het CEG georganiseerd minisymposium over hetzelfde onderwerp.

De overheid verlangt tegenwoordig van zorgverleners dat ze de kwaliteit van hun werk inzichtelijk maken. Aan scores op zogenoemde 'prestatie-indicatoren' kunnen anderen dan zien hoe goed bijvoorbeeld een ziekenhuis of een arts is. Openbaar maken van de scores moet ertoe leiden dat zorgverleners nog meer hun best gaan doen. De verwachting is dat ze zichtbaar beter willen presteren dan anderen, of in elk geval willen voorkomen dat patiënten naar een ander gaan. Als verdere prikkels kunnen aan prestatiecijfers ook beloningen of sancties gekoppeld worden.

Of het openbaar maken van prestatiecijfers de gezondheidszorg ook echt verbetert, is nog niet te zeggen. Daarvoor is meer gericht wetenschappelijk onderzoek nodig. Uit de gegevens die er nu liggen, komt naar voren dat zorgverleners gevoelig zijn voor openbaarmaking van hun prestaties. Soms heeft dat de effecten die de overheid voor ogen heeft, maar soms ook niet. Zorgverleners kunnen ook strategisch gedrag gaan vertonen: het niet in behandeling nemen van patiënten met een hoog risico op complicaties, of het manipuleren van prestatiecijfers.

Publicatie van kwaliteitscijfers maakt zorgverleners bewuster van marktwerking, maar spreekt hen niet aan op hun intrinsieke motivatie om mensen goed te helpen. Zolang het één het ander aanvult, is dat geen probleem. Het wordt anders als die externe

Plein van de Verenigde Naties  
21

2719 EG Zoetermeer

Postbus 7100

2701 AC Zoetermeer

**Tel** 079 – 368 73 11

**Fax** 079 – 362 14 87

**E-mail** [info@ceg.nl](mailto:info@ceg.nl)

**URL** [www.ceg.nl](http://www.ceg.nl)

prikkels leiden tot ondermijning van de intrinsieke motivatie van de betrokkenen. Erosie daarvan betekent een maatschappelijk verlies dat niet gemakkelijk weer ongedaan te maken valt.

Het publiceren van prestatiecijfers moet patiënten meer te kiezen geven. Daarbij is het de bedoeling dat ze met hun keuzegedrag druk uitoefenen op instellingen en zorgverleners, die daardoor worden aangespoord om meer kwaliteit te leveren. Uit literatuuronderzoek blijkt dat patiënten zich (nog) niet schikken in die rol van 'kiezende zorgconsument'. Als het op kiezen aankomt, wegen de ervaringen van familie of bekenden zwaarder dan de prestatiecijfers van artsen of instellingen.

Onduidelijk is nog wat het kiezen op basis van prestatiecijfers betekent voor de vertrouwensbasis van de hulpverleningsrelatie. En meer in het algemeen: wat het betekent voor het vertrouwen van het publiek in de zorg. Want ook dat vertrouwen is maatschappelijk kapitaal dat zich gemakkelijker laat afbreken dan weer opbouwen.

Het beleidsuitgangspunt dat 'kwaliteit meetbaar moet zijn' kan er toe leiden dat de betrekkelijkheid van prestatie-indicatoren uit het oog wordt verloren. Het is ook de vraag wat de nadruk op meetbaarheid betekent voor de waardering van minder meetbare grootheden zoals bejegening, verpleging en verzorging.

Een zorgvuldige beleidsontwikkeling zou volgens de raden stapsgewijs moeten verlopen, met een voortdurende evaluatie en gedegen effectonderzoek. Verder is van belang dat de professionals en hun beroepsgroepen zelf bij de uitwerking worden betrokken en dat die aansluit bij bestaande interne kwaliteitssystemen.

*Vertrouwen in verantwoorde zorg? Effecten van en morele vragen bij het gebruik van prestatie-indicatoren is een publicatie van het Centrum voor ethiek en gezondheid (CEG). Het CEG is een samenwerkingsverband van de Gezondheidsraad en de Raad voor de Volksgezondheid & Zorg (RVZ).*

*Het signalement is verkrijgbaar bij het Centrum voor ethiek en gezondheid: 079-3687311, [info@ceg.nl](mailto:info@ceg.nl). Het is ook te downloaden via [www.ceg.nl](http://www.ceg.nl), [www.rvz.net](http://www.rvz.net), of [www.gr.nl](http://www.gr.nl)*

**NB: vanaf 3 juli 2006 is het CEG gehuisvest in Den Haag**

Het nieuwe adres is: Parnussusplein 5, 2511 VX Den Haag. Postbus 19404, 2500 CK Den Haag. Telefoon: 070-3405060, fax: 070-3407575.

E-mail: [info@ceg.nl](mailto:info@ceg.nl)

---

**Noot aan de redactie**

*Een exemplaar van het signalement kunt u aanvragen door deze pagina ingevuld aan ons te faxen (079-3621487) of u kunt per e-mail ([info@ceg.nl](mailto:info@ceg.nl)) of telefonisch bij mw L Romein (079-3687355) het aanvragen. Het signalement is vanaf 23 juni beschikbaar op de websites van het CEG ([www.ceg.nl](http://www.ceg.nl)), de RVZ ([www.rvz.net](http://www.rvz.net)) en de Gezondheidsraad ([www.gr.nl](http://www.gr.nl))*

**NB: vanaf 3 juli 2006 is het CEG gehuisvest in Den Haag**

Parnussusplein 5, 2511 VX Den Haag. Postbus 19404, 2500 CK Den Haag. Telefoon: 070-3405060, fax: 070-3407575. E-mail: [info@ceg.nl](mailto:info@ceg.nl)

*Voor nadere inlichtingen over dit signalement kunt u contact opnemen met mw drs M Bolle, communicatieadviseur (06 - 549 555 73).*

*Naam:*

*Medium:*

*Adres:*

*Telefoonnummer:*

*E-mail:*

*0 Wil een exemplaar van het signalement Vertrouwen in verantwoorde zorg? ontvangen*