



Wachtkamer in gezondheidscentrum Arts en Zorg in Den Haag. Rechts: algemeen directeur Amon van den Borg en medisch directeur Harmen Sietsma.

Foto's Martijn Beekman / de Volkskrant

Veel zorgverleners onder één dak

Bij gezondheidscentrum Arts en Zorg kunnen patiënten naast hun huisarts ook een psycholoog of fysiotherapeut bezoeken. 'Geïntegreerde eerstelijnszorg is de toekomst.'

Door Carlijne Vos

We kunnen er altijd direct terecht; er is geen wachttijd en er staat altijd iemand voor je klaar. Dat betekent heel veel voor mijn gemoedsrust', zegt Rob Bock (73), patiënt bij gezondheidscentrum Arts en Zorg in Den Haag. Zijn vrouw Cootje herinnert zich nog die keer dat de nachtdokter niet wilde komen toen ze zich zo ongerust maakten. Een longontsteking bleek later. 'Dat zal hier niet gebeuren.'

Op de locatie Jan Hendrik lopen vrijdagmiddag patiënten in en uit. Beneden voor de inloepzorg – open van 08.00 tot 22.00 uur –, de apotheek of de fysiotherapie, boven voor afspraken met de huisarts, de praktijkondersteuner of de psycholoog. In een kamer staat een team huisarts-assistenten dagelijks tot 21.00 uur paraat om patiënten telefonisch te woord te staan. 'Patiënten hoeven bij ons gemiddeld nooit langer dan een minuut te wachten', zegt medisch directeur Harmen Sietsma, die in 2005 als eerste huisarts in zee ging met – toen nog – Independer Gezondheidszorg, een initiatief van vergelijkings-site Independer.nl.

Arts en Zorg, een keten van geïntegreerde zorgcentra met tien locaties in Den Haag, Rijswijk en Enschede, die gezamenlijk zo'n 75.000 patiënten bedienen, begon in 2005 met het aanbieden van huisartsenzorg. Aanvankelijk onder de naam Independer Gezondheidszorg. De keten werd in 2009 verzelfstandigd en kreeg vorig jaar haar nieuwe naam. Grootaandeelhouder is NPM Healthcare, een investeringsmaatschappij van de familie Fentener van Vlissingen. NPM Healthcare werd in 2009 afgeschei-

BEDRIJF:
ARTS EN ZORG
WAAR:
DEN HAAG
SINDS:
2009
AANTAL WERKNEMERS:
150
JAAROMZET:
23 MILJOEN
(PROGNOSE VOOR 2011)

den van NPM Capital, dat eerder ook Independer.nl financierde, met als doel een belangrijke portefeuille op te bouwen in de private gezondheidszorg.

Want dat in die sector groeipotentie is, staat vast. Door de vergrijzing stijgt de vraag naar zorg snel. En om de stijgende zorgkosten af te remmen, wil de overheid minder investeren in dure ziekenhuiszorg en meer in preventieve zorg in de zogenoemde eerste lijn; de huisartsenzorg dus. 'Er valt nog een wereld te winnen door die beter te organiseren', zegt Amon van den Borg, algemeen directeur van Arts en Zorg. 'In een geïntegreerde praktijk, waarbij de huisarts nauw samenwerkt met andere zorgverleners, wordt aantoonbaar doelmatiger zorg geleverd. Er zijn minder ziekenhuisopnames, minder medicijngebruik en minder doorverwijzingen.'

Geïntegreerde zorg is beter voor de patiënt én bovendien goedkoper. Voor verzekeraars is het dus interessant om te investeren in goede eerstelijnszorg, zegt Van den Borg. 'Ze zijn bereid extra te betalen voor onze

kwaliteit omdat ze zien dat het ze wat oplevert. Nu merken ze het nog niet in hun portemonnee omdat ze zelf nog nauwelijks financieel risico lopen, maar dat gaat straks veranderen. Ze weten: geïntegreerde eerstelijnszorg is de toekomst.'

Vorige week werd bekend dat zorgverzekeraar Menzis met investeringsmaatschappij Reggenborgh in hoog tempo 25 zogenoemde geïntegreerde gezondheidscentra heeft opgebouwd onder de naam Zorgpunt. De huisartsen, fysiotherapeuten en andere zorgverleners werken er net als bij Arts en Zorg in loondienst.

'Een verademing', zegt huisarts Nicole Hagesteijn van Zorgpunt in Berkel en Rodenrijs. 'Ik was zo veel tijd kwijt aan administratie en onderhandelingen met zorgverzekeraars, dat ik niet meer toekwam aan het bijhouden van literatuur.' Hagesteijn is zelf op zoek gegaan naar een organisatie om zich bij aan te sluiten. 'De zorg is door steeds nieuwe administratieve verplichtingen van zorgverzekeraars, ingrepen in het declaratiesysteem en de oprichting van ketenzorg voor chronisch zieken zo complex geworden dat het als een pitter niet meer was te bolwerken.'

Dat ze nu feitelijk in dienst is bij een zorgverzekeraar deert Hagesteijn niet. 'Wij worden niet bestierd door de zorgverzekeraar. Die staat volledig op afstand van de praktijk. De medische autonomie is geborgd, anders was ik er natuurlijk nooit aan begonnen.' De angst dat verzekeraars op de stoel van de dokter gaan zitten is dus onterecht. Sterker, vindt Hagesteijn, wij hebben nu een veel betere onderhandelingspositie als grote organisatie. Als solistische huisarts kreeg je allerlei dingen van

de verzekeraar opgelegd. Deed je dat niet, dan kreeg je je geld niet.'

'Ons medisch handelen werd bepaald door geldstromen', bevestigt huisarts Henk Hermsen, die nu in dienst is bij Zorgpunt in Groningen. Daar ben je van af als je in loondienst bent. Nu maken wij onze keuzes op basis van medische inhoud.' De negatieve beeldvorming rond commerciële zorg klopt niet, vinden de huisartsen in loondienst. 'Wij proberen de zorg juist op een hoger niveau te tillen door te investeren in kwaliteit, toegankelijkheid en beschikbaarheid.'

Toch zit de angst voor private par-

'Het negatieve beeld van commerciële zorg klopt niet'

tijen in de zorg er goed in. 'Vreemd eigenlijk', vindt Arjan Hoop, directeur van Zorgpunt. 'Want de gehele eerste lijn bestaat nu uit private partijen. Huisartsen, fysiotherapeuten en psychologen proberen allemaal een goede boterham te verdienen met hun eigen praktijk.' Hij erkent dat het misschien even wennen is dat private partijen, zoals Reggenborgh, nu ook brood zien in lange termijninvesteringen in de zorg. 'Maar ze zijn heus niet uit op snel rendement. Dan is dit de verkeerde sector.'

Ook Van den Borg van Arts en Zorg bestrijdt dat zijn aandeelhouder, NPM Healthcare, uit is op snelle winst. 'Dit zijn investeringsjaren. We zetten nu een kwaliteitsnorm neer voor aantoonbaar betere zorg. Alle zorgverleners die zich bij ons aansluiten, moeten zich houden aan die norm. Daarmee kunnen we verzekeraars, die ook kwaliteitsindicatoren ontwikkelen, een stapje voor zijn.'

Arts en Zorg biedt naast zorg in de gezondheidscentra ook advies aan andere zorginstellingen. Het gaat dan vooral om het gebruik van ICT, het implementeren van zorgprogramma's en het evalueren daarvan. De zorginstelling bouwt zo een steeds grotere database op, waarmee het effect van behandelingen kan worden gemeten. 'Met die informatie kunnen we de patiëntenzorg steeds verder vernieuwen en verbeteren', zegt medisch directeur Sietsma.

Nieuw is geïntegreerde zorg niet. In steden als Almere en Zoetermeer werken huisartsen al langer in moderne gezondheidscentra, zowel in loondienst als als vrijevestigde arts. De commerciële partijen zijn nu nog beperkt tot Arts en Zorg en Zorgpunt, maar met respectievelijk 75.000 en 150.000 patiënten is hun aandeel nu nog klein.

Hoe meer schaalgroottes hoe groter de impact op de kwaliteit van de patiëntenzorg, denkt Sietsma. 'We verzamelen in onze database nu steeds meer informatie over de gezondheid van onze patiënten en hebben zicht op de kosten en het effect van behandelingen. We weten dus wat werkt en wat niet. Als steeds meer zorgverleners die informatie met elkaar uitwisselen, dan wordt de kwaliteit van de zorg alleen maar beter.'