

Dankwoord 9

Jos de Blok, Herman Suichies, Lewi Vogelpoel en Thijs Jansen

Voorwoord: De ongreijpbare macht van de drieletterkantoren 10

Mare Chavannes

Inleiding: Het kleine alternatief voor de zorg 13

Jos de Blok, Herman Suichies, Lewi Vogelpoel en Thijs Jansen

DEEL I KEERZIJDEN HUIDIGE ZORGSTELSEL

VERSPILLING VAN TIJD EN GELD

‘Kijkend naar het Amerikaanse stelsel is er geen reden om aan te nemen dat de markt werkt voor de zorg’: Interview met Steffie Woolhandler en David Himmelstein 26

Eelke van Ark en Thijs Jansen

Hoeveel geld en tijd de zorgbureaucratie kost 32

Eelke van Ark

Het gaat om de patiënt, niet om het lijstje of de computer 3 8

Duoportret Rogier Hoenders en Marlieke de Jonge

‘Bureaucratie ziekenhuizen is het gevolg van maatschappelijke trends’:

Interview met Wim van Harten 41

Thijs Jansen en Corné van der Meulen

VERSPILLING MOTIVATIE ZORGVERLENERS

De registratiererror 44

Michiel Tebbes

De relatie tussen zorgprofessionals en zorgverzekeraars. Een kwestie van vertrouwen 45

Corné van der Meulen

SECTORBEELDEN

De diagnose ALS is niet het eindpunt van goede zorg, maar pas het begin 59

Duoportret Marjolein Drent en Miranda & Twan

Goed luisteren zonder vooroordelen bespaart veel ellende en tijd 63

Duoportret Ingrid Balsma en Alec Malmberg

Huisartsenzorg, de afgelopen 25 jaar 66

Herman Suichies

Meeleven in uitzonderlijke situaties van leven en dood 80

Duoportret Bart Timmers en Danielle Jansen

De gevolgen van marktwerking in de verpleeghuiszorg 83

Hans Hoogerheide

Reden tot zorg. Marktmechanismen in de thuiszorg 94

Jeffrey Stevens

Naar je mogelijkheden leren leven. Arts-patiëntrelatie in een grote GGZ-instelling 104

Duoportret Remke van Staveren en Jan

DEEL II HET ALTERNATIEF: HUMANITEIT BOVEN BUREAUCRATIE

Gedicht: Mensenhanden 110

Jordi Lammers

PATIËNTEN EN ZORGVERLENERS SAMEN

'Patiëntenbelangen gaan boven instituutbelangen': Gesprek met Rob Pieters en Marianne Naafs 111

Thijs Jansen

'Je hebt iemand nodig die je gevoelens van angst en ontredde begrijpt' 122

Duoportret Margot Tesselaar en Carmen Kleinegris

Wederzijds respect en continuïteit zijn de basis voor een goede zorgrelatie 126

Duoportret Helga Dulfer en Mieke Hazes

Saint Emilion Grand Cru 129

Sander de Hosson

ANDERS ORGANISEREN

Wat kunnen we leren van Buurtzorg? Op zoek naar het verhaal van de organisatie 132

Wouter ten Have

Anderhalvelijnszorg spaart tijd en geld 141

Petra Pronk

'Machinebureaucratie' versus humaan organiseren 147

Jos Lamé

ZEGGENSCHAP EN VERANTWOORDING

Laten verpleegkundigen hun stem voldoende horen? Gesprek met Benjamin Heyl en Theanne van Schaik 158

Alexandra Gabrielli

Borging kwalitatieve zorg vraagt om andere verantwoordingsstructuren: Interview met Margo Trappenburg, Evelien Tonkens en Lewi Vogelpoel 164

Jan Prij

VERZEKERAAR UIT DE SPREEKKAMER

'Je kunt alleen vrij zijn als professional, wanneer je voor brood op de plank niet afhankelijk bent van de verzekeraars': Interview met Kaspar Mengelberg 176

Thijs Jansen

Weer baas in eigen huis dankzij contractvrij werken 185

Petra Pronk

ZORG MET ZIEL

Slotcouplet 193

Sander de Hosson

Het zorgsysteem van binnenuit transformeren: Interview met Salmaan Sana 195

Jan Prij

Goed werk. Het belang van praktijkverhalen en intrinsieke motivatie 200

Yolande Witman

'Het liefste ziekenhuis van Nederland'. Op weg naar een ander kwaliteitsbewustzijn: Interview

met Andries Baart 212

Jan Prij

BEROEPSEER ALS KOMPAS

De Het Roer Moet Om-agenda 219

Herman Suichies

Benut het menselijk kapitaal in de zorg. Twee aanbevelingen voor een beter zorgstelsel 223

Mare Pomp

DEEL III SLOTMANIFEST: HET ALTERNATIEF

Slotmanifest: Beroepseer + zorg op maat = het alternatief 238

Jos de Blok, Herman Suichies, Lewi Vogelpoel en Thijs Jansen

Over de auteurs 241

Noten 245

Literatuur 253