

NVAB PRAAT MET VAKGENOTEN

VIRTUELE RONDETAfel, HET KAN!

NVAB, ZORGVERZEKERAARS EN SPECSAVERS OVER (INNOVEREN NA) CORONA

WAT KOMT ER OP EEN BRANCHE ALS DE ONZE AF ZODRA ER EEN CORONACRISIS UITBREEKT? DAT IS HET CENTRALE THEMA VAN DIT VIRTUELE 'VAKGENOTEN IN GESPREK' DAT WIJ IN SAMENWERKING MET NVAB ORGANISEERDEN. NVAB PRAAT AAN DEZE TAFEL MET ZORGVERZEKERAARS NEDERLAND (ZN) EN SPECSAVERS. WAT HEEFT DE BRANCHEVERENIGING GEDAAN, WAT KWAM ER OP ZN EN ZORGVERZEKERAARS AF EN WAARMEE WERDEN ONDERNEMERS GECONFRONTEERD? LEES HET ARTIKEL ALSOF U ZELF AAN TAFEL ZAT.

TEKST Mark Zwartkruis en Anneke Pastoor BEELD Loek Peters



Meindert Stolk Na de persconferentie van premier Rutte op 16 maart hebben we er als NVAB de schouders onder gezet. De belangrijkste vraag voor ons als brancheorganisatie was en is: hoe kunnen we ervoor zorgen dat onze leden zo lang en zo goed mogelijk de veiligheid voor klanten, patiënten en medewerkers waarborgen? Dat is vanaf dag één de prioriteit geweest en dat is het nog steeds. We gingen direct over op protocollen en richtlijnen en vroegen ons in eerste instantie vooral af of audiciens wel of niet de deuren moesten sluiten. In gesprek met het Ministerie van VWS werd vrij snel duidelijk dat audiciens gezien worden als cruciaal beroep, dus de winkels hoefden niet dicht. De eerste weken had ik VWS dagelijks aan de lijn. Veiligheid stond voorop en verder was het een kwestie van 'overleven'. We hebben veel moeten discussiëren over de TOGS-noodregeling voor kleine ondernemingen, waarbij het voor audiciens in beginsel onduidelijk was of deze wel of niet toegekend werd.

Remko Berkel Ook voor Specsavers waren de eerste weken hectisch. Het begon eigenlijk al op vrijdag 13 maart met thuiswerken, om te kijken hoe dat zou verlopen. Dat bleek sneller noodzaak dan gedacht. Vervolgens speelde de vraag: gaan we dicht of blijven we open? De winkels sluiten was

Je kunt corona wel de revival van de brancheverenigingen noemen; ze hebben voor hun achterban echt de toegevoegde waarde laten zien

qua besmettingsrisico het veiligst, maar je hebt ook een zorgrol te vervullen in de samenleving. We hebben uiteindelijk de winkels opengehouden, maar wel nagenoeg alle marketing stopgezet. We maakten daarmee duidelijk dat we alleen openbleven voor zorg, niet direct voor verkoop of het trekken van zoveel mogelijk mensen naar onze winkels. Klanten die hun hoortoestel voor cruciale beroepen nodig hebben, konden we op deze manier blijven helpen. Ook de ouderen die afhankelijk zijn van hun hoortoestel in het dagelijks leven wilden we niet laten vallen.

Koen Venekamp De uitbraak van het coronavirus legde een enorme druk op onze gezondheidszorg. En nog steeds. Overal moesten de zeilen bijgezet worden. We hebben veel waardering voor die inspanningen en de flexibiliteit die daarbij kwam en -nog steeds- komt kijken. Medio maart stuurden we vanuit ZN direct een brief naar koepels van de ziekenhuizen en verpleeghuizen. Hun mensen stonden natuurlijk acuut in de frontlinie en we wilden hen daarom zo snel mogelijk laten weten dat ze zich volledig konden richten op hun bijdrage aan de zorgverlening tijdens de coronacrisis. Niet veel later informeerden we ook de rest van de zorgsector. De zorgverzekeraars maakten meteen duidelijk dat zorgorganisaties en zorgverleners kunnen rekenen op steun om

WIE ZITTEN AAN TAFEL?



Meindert Stolk
Voorzitter NVAB



Remko Berkel
Algemeen directeur
Specsavers Nederland



Ronald Kooistra
Beleidsadviseur
Eerstelijnszorg ZN



Koen Venekamp
Public Affairs adviseur
ZN

de continuïteit van zorg te blijven bieden. Want tijdige en veilige zorg staat voorop. Voor veel zorgaanbieders met een omzet kleiner dan 10 miljoen euro, is die steun uitgemond in de continuïteitsbijdrageregeling (CB-regeling). ZN heeft, als branchevereniging van zorgverzekeraars, de afgelopen weken met ontzettend veel koepels en beroepsorganisaties contact gehad. Die contacten verliepen over het algemeen erg constructief. Wat dat betreft zou je corona wel de revival van de brancheverenigingen kunnen noemen. Ze hebben voor hun achterban echt de toegevoegde waarde laten zien.

Meindert Je merkt inderdaad meer dan normaal hoe belangrijk het is dat er platformen zijn die namens een branche optreden als spreekbuis om zaken te kanaliseren. Het is mooi dat de zorg zo breed en divers is, maar dat betekent dat je juist actieve en goed georganiseerde brancheorganisaties nodig hebt. Door versnippering en door niet samen op te trekken, doen branches zichzelf te kort. Wellicht is dat een les die we kunnen leren van deze uitzonderlijke situatie.

Koen Dat zie je ook terug in de CB-regeling. Het is voor zorgverzekeraars de uitdaging om enerzijds zorgverleners te helpen die veel extra kosten maken en anderzijds zorgverleners die juist omzet missen. Dat is het unieke van de regeling die is opgetuigd. Er wordt met iedereen rekening gehouden. Er is zelfs betaald voor zorg die niet geleverd is. In een crisis breekt nood wetten en dat is echt nodig. Het draait allemaal om de continuïteit van zorg. Ook na de coronacrisis hebben we diverse zorgberoepen, zoals audiciens, nodig.

Ronald Een crisis brengt zaken in een stroomversnelling. We zijn natuurlijk minder reistijd kwijt en online vergaderen is veel efficiënter. Als de nood aan de man is, moeten er sneller

NVAB PRAAT MET VAKGENOTEN

beslissingen genomen worden. Toch mis je soms wel het intermenselijke contact en word je regelmatig ingehaald door de tijd en nieuwe ontwikkelingen. Dat maakt het een boeiende periode, die we niet snel meer zullen vergeten.

Earline Wat heeft NVAB voor ondernemers kunnen betekenen?

Remko NVAB pakte een goede voortrekkersrol op. We hebben elkaar vaak gesproken en dat was prettig. Een branchevereniging is, zeker in crisistijden, van groot belang. Natuurlijk denken we ook aan de commercie, maar je ziet heel duidelijk dat je in deze tijden samen moet optrekken en dat het belang van de klant en de veiligheid van de medewerkers bovenaan staan. Het was mooi om te zien dat daar vanaf het begin bij iedereen eensgezindheid over was. Wat ZN betreft: ook petje af. ZN had altijd al een maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar verdient veel waardering voor de aanpak van de ontstane crisissituatie.

Belangrijke les: branches doen zichzelf soms te kort door niet samen op te trekken

Koen We merkten dat iedereen in het begin vooral zat te wachten op een percentage in hoeverre men geholpen kon worden. Om de onafhankelijke blik van buiten te bewaren, hebben we ons daarin laten adviseren. Dan zie je al snel dat er heel veel begrip en waardering is bij iedereen. Natuurlijk dient iedereen het belang van de eigen achterban te behartigen, maar desondanks was iedereen bereid het gesprek aan te gaan. Niemand zal 100 procent tevreden zijn, maar wat als een paal boven water staat, is dat veel zorgverleners met deze regeling door de crisis gesleept worden. Een regeling waarbij zorgverzekeraars bovendien betalen voor niet geleverde zorg. Dat is uniek.

Remko Ik denk dat iedereen dat ziet.

Meindert Dat zeg je terecht. Iedereen is bezig om te overleven, zowel grote ketens als zelfstandige ondernemers. Mensen die hun hele ziel en zaligheid in hun eigen bedrijf hebben liggen en het voortbestaan daarvan onzeker zien worden. Dat is nogal wat. Dan is het cruciaal dat je beseft dat degene met wie je in gesprek bent, ook zijn eigen belangen heeft, zodat we op zoek kunnen gaan naar raakvlakken. Dat is volgens mij op een goede manier gebeurd. Wat het verder ingewikkeld maakte, is dat er regelingen vanuit de overheid kwamen én ZN-regelingen. De verhouding tussen die twee waren even onzeker, dat maakte het extra spannend. Zeker omdat je te maken krijgt met allerlei belangrijke deadlines.

Ronald De ontwikkelingen volgden zich ook op dat gebied zeer snel op. We hadden FAQ's op onze site staan die dage-

lijks werden aangepast omdat er continu weer iets nieuws bekend werd. Dat maakte het qua contact ook zo intensief; je had elkaar net nog gesproken en toch was er alweer genoeg nieuws te bespreken. Dat ging over de gehele linie echter heel constructief.

Earline Wat zien jullie momenteel nog verder gebeuren als gevolg van de crisis?

Meindert Ik zie dat de coronacrisis een aantal terreinen ook een boost heeft gegeven. Denk aan de zorg op afstand of het adviseren van slechthorende cliënten via technologie op afstand. Remote fitting heeft een enorme impuls gekregen.

Ronald Dit soort ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo op. Een ander dossier van mij is geboortezorg en daar zie je ook in kraamzorg een ontwikkeling richting zorg op afstand. Niet alle zorg kan op afstand natuurlijk, maar een deel wel. Dit soort ontwikkelingen wordt ook al geïmplementeerd.

Meindert Als je op andere manieren zorg gaat verlenen, heeft dat ook invloed op vergoedingen. Je moet het wel financieel rond zien te krijgen.

Ronald En de kwaliteit ervan waarborgen. Dat is een uitdaging. Hoe toets je of een verzekerde, via bijvoorbeeld beeldbellen, de zorg krijgt waar hij of zij recht op heeft?

Remko Ik denk dat dit vrij snel zal gaan. Door de crisis word je ook gedwongen te innoveren. Als ik kijk naar onszelf, hebben we in drie weken tijd vanuit niets Specsavers Zorg op Afstand geïntroduceerd, waarbij consumenten kunnen videobellen met een audicien wanneer ze een dringende vraag hebben over hun gehoor. Het kan heel snel gaan. Ook zitten de hoortoestellen die op afstand door de audicien kunnen worden bij- en afgesteld, binnenkort bij ons in de ZN Database. Het is duidelijk dat dit moet. Niet alleen omdat het veel fijner is voor een cliënt die bijvoorbeeld slecht ter been is, maar ook qua kosten. Als de prijzen zich blijven ontwikkelen zoals ze de afgelopen tijd gedaan hebben, wordt het nodig om efficiënter te werken.

We zijn met z'n allen innovatiever en creatiever geworden

Koen Natuurlijk, de coronacrisis heeft voor ellende gezorgd. En ons allemaal voor nieuwe uitdagingen gesteld. In het licht van dat laatste noem ik hier toch ook graag een positieve kant: je ziet dat we met z'n allen innovatiever en creatiever zijn geworden. Vernieuwing neemt een vlucht. De zorg blinkt daar normaliter niet bepaald in uit, ondanks dat het essentieel is. Als zorgverzekeraars pleiten we al langer voor de noodzakelijke vernieuwing van zorg, zodat goede zorg in ons land voor iedereen beschikbaar en betaalbaar blijft. Laten we vooral van die positieve kant leren en de vernieuwing samen verder brengen.