

Uitvoeringsorgaan basiszorg vijf jaar 'Weet waar je recht op hebt'

De tijd staat niet stil en de jaren vliegen soms in rap tempo voorbij. Over enkele maanden mag het Uitvoeringsorgaan Basiszorg (UO) vijf kaarsjes uitblazen. De wens: konden deze lichtjes maar voor eeuwig blijven branden en hoop blijven geven op een gezondere toekomst. Maar het is niet makkelijk om als uitvoerder en controleur zaken aan te kaarten en er toch maar weinig wordt gedaan aan verandering.

Tekst & Beeld: Aidy Pinas

In de vergaderzaal van het Uitvoeringsorgaan Basiszorg zit voorzitter Rachel Perri. Ze wordt bijgestaan door medewerker Zuleima Deugdzaam. Het gesprek start met recente acties van het UO en terwijl Perri praat, reikt Deugdzaam haar enkele stukken aan.

Het UO is de afgelopen vijf maanden actief bezig geweest in het veld met controle werkzaamheden bij bedrijven. "Vooral omdat wij weten dat veel zaken zich afspeelen waarbij mensen niet altijd gebruik kunnen maken van hun recht. Dat is heel belangrijk voor ons, want er is een wet die de rechten en plichten van de ingezetenen regelt", vertelt Perri. Het UO is bij tweehonderd bedrijven nagegaan of de werkgevers hun werknemers verzekerd hebben. Het gaat om verschillende typen bedrijven binnen Paramaribo, waaronder kleine, micro- en grote ondernemers en zelfstandigen. Het gros heeft keurig zijn werknemers verzekerd, terwijl enkele bedrijven geen aandacht besteed hebben hieraan. De tweehonderd bedrijven vertegenwoordigen plusminus achthonderd werkenden. De opdrachtgever dient minimaal 50 procent van de premie te betalen en de werknemer de rest.

Actief

Perri kan niet voldoende benadrukken hoe belangrijk het is dat de verzekerde weet waarop ze recht heeft. Het UO wil daarom ook de voorlichting opvoeren. Nu worden er al verschillende kanalen gebruikt, zoals folders, infomercials en sociale media om de gemeenschap te bereiken met belangrijke informatie. Ook worden er presentaties gehouden. Ervaring leert dat het UO nog niet zo be-



Rachel Perri (l) en Zuleima Deugdzaam.

dertig jaar verzekerd bij het SZF en dan nog zijn ze niet bekend met de polisvoorwaarden. "De mensen keken ons met open mond aan. Als de verzekeraar nu zegt dat je zoveel moet bijbetalen of betalen voor een operatie, hoe weet je of dat wel of niet waar is?" Ze duift de verzekerden ook kwalijk te nemen dat ze over het algemeen slecht lezen en geen polis aanvragen, terwijl ze recht hebben hierop.

Perri onderstreept dat de openbare vergaderingen die de Zor-

den schommelde tussen 35.000 en 40.000. De afgelopen vijf maanden heeft het SZF BZV-verzekeringen verstrekt en er zijn ruim 38.000 personen extra bijgekomen. Het bedroeft Perri dat het opgeschoonde systeem van BZV-verzekerden binnen korte tijd weer is 'vervuild'. Ze hoopt dat hierin gauw verandering komt, anders kan de overheid het straks niet meer bijhouden. Tot januari van dit jaar bedroeg het landelijk aantal actief verzekerden ruim 461.300. Hier waren ruim 91.000 Bazo-verzekerden, categorie nul tot zestien jaar ingegrepen, en 28.000 zestigplussers. Het SZF is op dit moment de grootste verzekeraar en wordt gevolgd door Assuria.

Ervaringen consumenten

In de afgelopen twee maanden heeft het orgaan ook een groot onderzoek gedaan in alle ziekenhuizen, waarbij is nagegaan wat de ervaringen van de consumenten binnen de zorg zijn. Er is vooral gelet op wachttijden, beschikbaarheid van medicatie en in hoeverre de mensen gebruikmaken van de rechten die ze hebben. De verkregen data worden verwerkt en de resultaten zullen later bekend worden gemaakt.

Het zorgvoorzieningsfonds is een uitdaging voor het UO. Het

'De afgelopen vijf maanden heeft het SZF BZV-verzekeringen verstrekt en er zijn ruim 38.000 personen extra bijgekomen'

derd werkenden. De opdrachtgever dient minimaal 50 procent van de premie te betalen en de werknemer de rest.

Actief

Perri kan niet voldoende benadrukken hoe belangrijk het is dat de verzekerde weet waarop ze recht heeft. Het UO wil daarom ook de voorlichting opvoeren. Nu worden er al verschillende kanalen gebruikt, zoals folders, infomercials en sociale media om de gemeenschap te bereiken met belangrijke informatie. Ook worden er presentaties gehouden. Ervaring leert dat het UO nog niet zo bekend is. Perri benadrukt dat het orgaan er speciaal is voor de consument. "We zijn er om ervoor te zorgen dat die sociale zekerheid die gecreëerd is, wordt nageleefd."

Het OU gaat regelmatig na hoe de dienstverlening overkomt bij de consument. Bij vergelijking van assuradeurs is daarbij gebleken dat er een aantal verschillen is. Vooral bij het Staatsziekenfonds (SZF) dat in feite een werkmarm van de overheid is. "Vooral daar hebben we geconstateerd dat mensen niet altijd datgene krijgen wat in de wet is opgenomen en dat is heel erg. Juist omdat het de grootste is, zou het SZF het goede voorbeeld moeten geven."

De voorzitter neemt het in deze de regering kwalijk omdat zij dit zou moeten stimuleren. Ter illustratie vertelt ze dat verzekerden die paramedici bezoeken vooraf het volledige bedrag betalen, maar later slechts een deel terugkrijgen van het SZF. Dat is volgens haar niet de manier zoals de verzekering moet werken. De verzekerde betaalt vooraf premie zodat ze later niet meer hoeft te betalen wanneer ze zorg nodig heeft, maar de praktijk toont iets anders. En hoewel het UO veel wil doen voor de consument kan het hierop niet effectief genoeg inspelen. Het kan alleen zaken aankaarten en onder de aandacht van de verantwoordelijken brengen.

Het UO rapporteert aan de Onderraad Sociaal Zekerheidsstelsel, waarin de ministeries van Volksgezondheid, Arbeid, Sociale Zaken en Volkshuisvesting (Sozavo) en Binnenlandse Zaken vertegenwoordigd zijn. Er is gekozen voor deze werkwijze omdat de wet niet op zichzelf staat, maar deel uitmaakt van de sociale wetten. Om ervoor te zorgen dat een minister geen besluit neemt zonder rekening te houden met de andere of de invloed van het besluit wordt er dan gezamenlijk een besluit genomen. Echter, Perri is niet zo blij met deze werkwijze omdat er niet gereageerd wordt wanneer ze iets aankaart. Opvallend is dat er soms vanuit de regeerders stappen worden gezet als gevolg van een opmerking of suggestie van het UO, maar zelf ontvangt het orgaan totaal geen reactie op zijn opmerkingen. Ze probeert te leven met de wijze waarop zaken lopen, maar het kan wel anders en beter.

Misleiding

Het UO vindt het misleidend dat sommige verzekeraars verkondigen dat er een ruimere dekking wordt aangeboden dan opgenomen in de wet, terwijl dat in de praktijk niet het geval is. In het verleden daarvan is het de organisatie ook opgevallen dat veel burgers hun polis niet kennen, waardoor ze ook niet weten waar ze recht op hebben. Perri was verbaasd toen ze dit onlangs wederom merkte tijdens een presentatie aan de Bond Belangenbehartiging Gepensioneerden uit Overheidsdienst. Sommige mensen zijn langer dan

de verzekerden ook kwalijk te nemen dat ze over het algemeen slecht lezen en geen polis aanvragen, terwijl ze recht hebben hierop. Perri onderstreept dat de openbare vergaderingen die de Zor-

beschikbaarheid van medicatie en in noevre de mensen gebruikmaken van de rechten die ze hebben. De verkregen data worden verwerkt en de resultaten zullen later bekend worden gemaakt.

Het zorgvoorzieningsfonds is een uitdaging voor het UO. Het

'De afgelopen vijf maanden heeft het SZF BZV-verzekeringen verstrekt en er zijn ruim 38.000 personen extra bijgekomen'

graad jaarlijks organiseert niet voor niets zijn. Ze zijn gelegenheden waar burgers hun problemen kunnen aankaarten. Helaas is de burgerij nog heel erg passief en wordt er weinig belangstelling getoond. Ze gaat ervan uit dat hoe meer klachten ingediend worden, hoe sneller er gereageerd kan worden hierop. Er is volgens haar wel een verandering te merken bij het type klacht dat wordt doorgegeven. "In het begin ging het meer om mensen die geen verzekering konden krijgen en dan ging het meer om de Bazo. Maar mensen moeten niet vergeten dat de wet niet gemaakt is voor gratis verzekering", merkt ze op.

Nu gaat het meer om klachten zoals hogere premies die worden gevraagd en medicijnen die niet worden gedekt. Verder ook werkgevers die hun werknemers niet verzekeren, onjuiste info die wordt verstrekt omdat het nogal onduidelijk is wat het beleid van de regering is met betrekking tot premiesubsidie. Blijkt dat niet alleen de gemeenschap niet goed op de hoogte is van het beleid van de regering, maar ook het UO. Dit was vroeger niet het geval omdat er een duidelijk regeringsbesluit was en het orgaan kon dan de juiste informatie met de gemeenschap delen. Sinds de overheveling van de (Basis Zorg Verzekerden) BZV-verzekerden betaalt door de overheid en de Bazo-verzekerden naar het SZF zijn zaken wazig geworden. "Het gaat dan niet om: ben je voor of tegen het beleid. Zolang er ruis is, is het vervelend", stelt ze.

Systeem vervuld

Het UO heeft in samenwerking met Sozavo enige tijd gewerkt aan het opschonen van het systeem waarbij het aantal verzeker-

fonds wordt gevormd door afdracht van 3 procent van het in totaal betaalde premiebedrag aan de verzekeraars. Het ontvangen van dit 3 procent van de assuradeurs kost wat tijd. "Ik zou niet zeggen dat ze niet betalen. Ze nemen hun tijd om te betalen. We blijven ze ook zeggen dat dit 3 procent niet van de verzekeraar is, maar van de zorgvrager. Dit 3 procent is jouw en mijn geld dat geïnd wordt door de verzekeraar. Dat moet dus worden afgedragen zodat er geld is in de pot zodat iedereen die er behoefte aan heeft eruit kan lenen." Ze blijft ervoor pleiten dat ook het SZF als grootste zorgverzekeraar zijn bijdrage in de pot moet stoppen, wat tot nu toe niet is gebeurd.

35 procent van de pot wordt aan een kant gezet voor exploitatiekosten van de Zorgraad en het UO. Dit is tot nog toe voldoende geweest om de kosten te dekken. Nu wordt er gewerkt met een klein team dat multi-inzetbaar is. Perri is tevreden met de prestatie van het team. Ze ziet echter vurig uit naar een groter team, waarmee meer werk kan worden verzet.

Lenen

De meningen over het lenen van geld voor gezondheidszorg zijn nog steeds verdeeld. Perri vindt dat het wel mogelijk moet zijn geld uit te lenen. De overheid kan de zorg volgens haar niet oneindig financieren, omdat die steeds duurder wordt. Haast iedereen die voldoet aan de eisen, kan in aanmerking komen voor een lening. Het geleende bedrag komt niet in handen van de aanvrager, maar wordt gelijk gestort voor de dienstverlener. Er is geen minimum en maximum vastgesteld. Er is eens bijkans honderdduizend Surinaamse dollar geleend aan een patiënt, een zeldzame gebeurtenis.

Het aantal personen dat uit het fonds leent, is toegenomen. Maar toch vindt ze dat meer mensen gebruik kunnen maken van deze mogelijkheid. Zo'n negentig mensen zijn al in aanmerking gekomen voor een lening. De ziekeninstellingen en de verzekeraars verwijzen cliënten nu ook naar het fonds. "Niet iedereen meldt zich aan omdat ze ergens hulp vinden, bij een familielid of zo." Opvallend is dat de meeste aanvragers SZF-verzekerden zijn, omdat zij ook de minste dekking krijgen.

Er is dus nog veel waaraan gewerkt en dat aangepakt moet worden. Perri verzekert dat het orgaan zich zal blijven inzetten en zijn taken zal blijven uitvoeren. "We gaan door met registratie en controle, voorlichting, beheren van het fonds en het uitvoeren van vermogenstoetsen. Werkgevers en zelfstandigen mogen voorbereid zijn." -.

