

Ton Hanselaar, ceo van Pantein, zoekt meerwaarde in gezamenlijkheid

# Waarde creëren voor de klant

**Ton Hanselaar, ceo van zorginstelling Pantein, vindt dat in de gezondheidszorg veel meer dan nu gestuurd moet worden op de gezondheidswinst voor de patiënt. Daarbij verwacht hij van zorgverleners dat zij zichzelf elke dag de vraag stellen: "Wat is nu echt waardevol voor mijn klant?"**

**V**ol van energie loopt hij naar de flip-over op zijn bestuurskamer. Want hoewel Ton Hanselaar (60) een gepokt en gemazeld bestuurder is, schuilt in zijn joviale houding nog iets jongensachtigs. Bladerend door alle volgeschreven bladen van zijn flip-over volgt een stortvloed aan plannen, visies en ideeën. Elke keer als hij een inval krijgt, pakt hij zijn marker en begint hij te schrijven. De gasten op zijn spreekkamer nodigt hij uit hetzelfde te doen. Zo ontstaat een soort dagboek dat hem in staat stelt om Pantein, de zorginstelling waar Hanselaar nu twee jaar leiding aan geeft, de juiste koers te laten varen. Zijn houding: altijd de blik voorwaarts. Zijn missie: alle handelingen moeten de patiënt ten goede komen.

Gedurende zijn loopbaan zat hij op diverse werkplekken. Voordat Ton Hanselaar in 2011 als bestuursvoorzitter bij Pantein aantrad, was hij acht jaar algemeen directeur van KWF

Kankerbestrijding. Van origine is hij arts. In het Nijmeegse UMC St Radboud doorliep Hanselaar als patholoog een medisch-wetenschappelijke loopbaan en klom hij op tot universitair hoofd-docent. Preventie van kanker was voor hem een speerpunt.

Bij Pantein heeft hij de schone taak om alle energie te richten op de grenzeloze ambitie van de organisatie. Geen eenvoudige taak, aangezien de organisatie naast het Maasziekenhuis Pantein ook Thuiszorg Pantein en Zorgcentra Pantein omvat. De totale jaaromzet van het gehele concern bedraagt 212 miljoen euro. Met een ziekenhuis, verpleeg- en verzorgingshuizen, een zorghotel, kraamzorg en alle mogelijke vormen van thuiszorg heeft de organisatie een bijzonder breed zorgaanbod in huis. Daarnaast is er een samenwerkingsverband met Syntein, waarin regionale huisartsen zijn verenigd. Door deze samenwerking is de essentiële verbinding tussen Pantein en de eerste lijn goed geborgd. Aandacht voor de klant lijkt te zijn ingebakken >





## ‘Als zorgverleners kunnen we patiënten faciliteren om elkaar op te zoeken’

> in het bestaansrecht van Pantein. In de missie van de organisatie ligt besloten dat medewerkers met plezier en passie werken aan de gezondheid van en zorg voor de klanten. Dat doen ze door in de eerste plaats goed naar hen te luisteren. Mensen moeten zich thuis kunnen voelen bij Pantein en de zorg en service kunnen krijgen die nodig is, in een vertrouwde omgeving. Bij hen thuis of bij Pantein thuis.

### Behoeft

De missie van ceo Ton Hanselaar is zonneklaar: waarde creëren voor de klant, zoals hij de patiënt geregeld noemt. “In mijn studententijd in de jaren zeventig verbaasde ik mij over het feit dat het onderwijs helemaal voorbijging aan de behoefte van de patiënt. We werden als artsen inhoudelijk weliswaar goed opgeleid, maar de vraag voor wie we dat eigenlijk deden, bleef onderbelicht. De afstand tussen arts en patiënt was behoorlijk groot. Het was de mentaliteit van ‘kleedt u zich maar uit en gaat u maar liggen.’” Het gaf Hanselaar een zeer onbevredigend gevoel. Hij wilde het ouderwetse denkpatroon doorbreken en trok de stoute schoenen aan door samen met een aantal medestudenten de Medicijnwinkel op te richten. In dit vrijwilligerscentrum konden patiënten vrijblijvend binnenlopen met vragen over de werkzaamheid van geneesmiddelen. Hanselaar: “Dat liep als een trein; mensen waren helemaal niet gewend dat iemand zo uitgebreid de tijd nam om al hun vragen te beantwoorden. Toen heb ik geleerd dat je veel meer kunt bereiken door de patiënt goed te informeren en mee te nemen. Je voegt veel meer waarde toe als je de patiënt in zijn eigen kracht zet.”

Ton Hanselaar laat zich graag inspireren door vernieuwende denkers. Een van zijn inspiratiebronnen is managementgoeroe Michael Porter. Hanselaar liet zich tijdens een congres over de essentie van klant/patiëntwaarde met genoeg onderdempelen in de denkbeelden van de visionair. “Porter zegt: ‘Als je de zorg ziet als een markt, dan betekent dat ook dat je je klanten

100 procent serieus moet nemen. Daarbij hoor je je als zorgverlener elke dag af te vragen: wat is nu echt van waarde voor mijn klant? Het antwoord: dat de patiënt zo gezond mogelijk verder kan leven na of met een ziekte of aandoening. Die zuivere gezondheidswaarde, dat is waar het om draait. Elke handeling van een zorgverlener moet zijn bedoeld om die pure gezondheids-winst voor de patiënt te kunnen realiseren.”

### Gezamenlijkheid

Na het congres ging Hanselaar actief aan de slag met Porters gedachtengoed. Tijdens een jaarlijkse bijeenkomst van huisartsen op Terschelling rijpte het plan voor betere netwerkzorg met de eerste lijn. Het resultaat van die sessie was dat artsen niet voor de patiënt moeten denken, maar diezelfde patiënt juist actief moeten betrekken bij het zorgproces.

Samen met huisartsen in de regio pakte Hanselaar uiteindelijk concreet door en richtte samen met hen rond de belangrijke chronische ziekten verschillende focusgroepen op. Hierbij informeerde hij bij patiënten naar hun behoeften. Hanselaar: “Wat denk je dat een van de meest gegeven antwoorden was? Dat men vooral ook met andere patiënten wilde praten. Er zat in die focusgroep een man die al zijn hele leven rookte. Elke keer dat mensen tegen hem zeiden met die rommel te stoppen, mompelde hij: ‘Jaja’. Onlangs kwam ik de man weer tegen en wie schetst mijn verbazing? Hij was gestopt met roken. Dat is nu de kracht van gezamenlijkheid, van de onderlinge verbondenheid van patiënten. Als zorgverleners kunnen we patiënten faciliteren om elkaar op te zoeken.”

Hanselaar heeft nog een voorbeeld van een patiënt die door hulp van anderen net dat laatste zetje in de goede richting kreeg. “Toen deze patiënt, een voormalig topspeler in het tafeltennis, stopte met topsport schoot zijn gewicht omhoog van 80 naar 130 kilo. Daarbij kreeg hij ook nog eens diabetes. Op een gegeven moment werden de fysieke problemen zo groot dat orale medicatie geen zin meer had. Met hulp van zijn omgeving slaagde de man erin het tij te keren. In samenspraak met de huisarts is hij ook weer gaan sporten. Zijn gewicht liep terug van 130 naar 85 kilo. Hij is zo gezond gaan leven dat hij zijn eigen diabetes nu heeft omgekeerd. Ik vind dat een prachtig voorbeeld. Iemand heeft soms maar een klein duwtje nodig om tot grote gezondheidsprestaties te komen.” Hanselaar realiseert zich dat de man niet representatief is

voor de gehele bevolking. “Vaak maken zorgverleners een onderscheid tussen actieve en passieve patiënten. Ik spreek liever over patiënten die nog niet actief zijn. Om deze mensen in de actieve stand te krijgen, is het nodig dat we patiënten in hun eigen kracht zetten. Dat is een zeer belangrijke en soms onderschatte rol van artsen en zorgverleners. Het is echt een partnership tussen patiënt en zorgverlener. Want een patiënt die het alleen moet doen, dat gaat niet werken.”

Hanselaar denkt dat we aan het begin staan van grote veranderingen in de zorg. “Als je tien jaar vooruitkijkt, dan denk ik dat we veel meer dan nu zullen sturen op de gezondheidsuitkomst van de patiënt. Zorgverleners zijn dan niet meer alleen de professionals die zorg bieden, maar ook begeleiders en partners van de patiënt.”

### Efficiencywinst

Toch is het mobiliseren van patiënten niet het ei van Columbus, waarschuwt Hanselaar. “Dat patiënten elkaar makkelijk kunnen vinden is fijn, maar is zeker niet het enige wat we kunnen doen. Voor chronisch zieken is het van belang dat patiënten de juiste keten doorlopen. Dit kan zeker 10 procent efficiencywinst opleveren. Bij Pantein vloeit dit voordeel voor een deel terug naar de innovatiepot en voor een ander deel naar de premiebetaler, de klant. Het is onze manier om handen en voeten te geven aan onze visie dat het in de zorg niet meer om volume gaat, maar om gezondheidswinst voor de patiënt.”

Ook noemt Hanselaar het project ‘Zorg zo geregeld’, dat onderdeel is van het Experiment regelarme instellingen van het ministerie. “Vanuit Pantein tonen we via dit project aan dat de klant beter en sneller wordt geholpen als we regels en administratieve last verminderen, in dit geval door een kleinere rol van het Centrum indicatiestelling zorg. Dankzij het experiment kan de wijkverpleegkundige in overleg met de klant direct de juiste indicatie stellen en de zorg organiseren. Al met al maakt dat de zorg fors doelmatiger, maar nog belangrijker is dat de klant tevreden is over de dienstverlening en dat er minder herindicaties nodig zijn. Aan het experiment deden in totaal 300 klanten mee. En dat zij tevreden zijn, daar doen we het voor.”

Zorg verlenen is een serieuze business. Toch motiveert Ton Hanselaar als eindverantwoordelijke zijn Panteinpersoneel om in hun werk ‘aan te sluiten op waar het plezier zit’. Want



## ‘Voor mij zit de lol van zorg verlenen in samenwerken en delen met anderen’

werken moet ook leuk zijn. “Voor mij zit de lol van zorg verlenen in samenwerken en delen met anderen. Ik weet nog hoe ik zelf als arts de introductie meemaakte van het multidisciplinaire oncologieoverleg. Nou jongens, dat was me een verandering. Voorheen werkten we vaak onbedoeld langs elkaar heen, met meer kans op fouten. Door de invoering van het collectieve overleg kwamen we erachter dat dit voor een groot deel was terug te voeren op een gebrek aan communicatie. Iedereen deed alles met de beste bedoelingen, maar men hield informatie over de behandeling van patiënten onbedoeld voor zich.”

Hanselaar meent dat medisch specialisten nog zo veel meer winst kunnen boeken. “Mijn advies aan artsen is: geef feedback en ontvang feedback en blijf met elkaar in gesprek. En nog belangrijker: zie de klant en hoor de klant, daar wordt iedereen beter van en zeker degene voor wie we het allemaal doen.” <

### Curriculum vitae

Geboren 1953 in Tilburg

**2011-heden** ceo Pantein

**2002-2010** algemeen directeur KWF Kankerbestrijding

**1992-2002** universitair hoofddocent gynaecologische pathologie UMC St Radboud

**1991 en 1998** Medisch Management in Nederland en Verenigde Staten

**1990-1992** fellow (NWO KWF) in UC San Francisco en British Columbia Cancer Agency in Vancouver

**1971-1979** geneeskunde Radboud Universiteit Nijmegen

### Overige functies:

Lid Raad van Toezicht HAN (Hogeschool Arnhem Nijmegen)

Lid Raad van Toezicht Stichting Palga, Landelijke Pathologie Database