

**Marieke Braks**

directeur langdurige zorg Coöperatie VGZ

# WE HEBBEN DE PLICHT TOT OPTIMISME

Nederland individualiseert. Het is een containerbegrip én een open deur. En toch merken wij het elke dag. De Nederlander meent recht te hebben op zorg omdat hij zijn premie elke maand betaalt. Inhoudelijk wordt de zorg echter vaak bekeken vanuit de noodzaak van zorg. Wij zien het anders en willen het ook anders doen.

**D**e klanten van de zorgkantoren zijn kwetsbaar. Ze hebben behoefte aan kwaliteit van leven en ze willen gezien en gehoord worden als mens met een behoefte. Wij vinden dat het zorgkantoor dat voor ze kan én moet regelen.

Eén van de andere grote uitdagingen waarvoor de langdurige zorg staat, zijn de steeds verder stijgende zorgkosten. Recent onderzoek heeft aangetoond dat vijftig procent van de zorgkosten gemaakt wordt door de mensen boven de 65 jaar. Een aanzienlijk deel hiervan heeft betrekking op de Wet Langdurige Zorg. De hervorming van de langdurige zorg heeft het niet voor iedereen duidelijker gemaakt: meer partijen zijn verantwoordelijk voor één en dezelfde klant. Deze klant heeft last van die veranderde systemen: wie is verantwoordelijk, waar moet ik zijn?

**Zinnige Zorg**

VGZ voert de agenda van Zinnige Zorg: kwalitatief betere zorg, tegen duurzaam lagere kosten, met de aanbieder als ambassadeur. Sinds vorig jaar staat ook bij de zorgkantoren van coöperatie VGZ Zinnige Zorg centraal.



Een aantal aanbieders pakte meteen de handschoen op. Amarant zorgt ervoor dat via FACT-teams mensen met een lichtverstandelijke beperking de keuze krijgen om thuis te wonen en daar ook de behandeling te krijgen. Prisma zorgt ervoor dat klanten geclusterd of thuis kunnen wonen met de bijbehorende zelfstandigheid en regie, terwijl de zorgintensiteit naar behoefte net zo groot kan zijn als bij een instelling.

### Op zoek naar de behoefte en het talent

Daarnaast ondersteunen wij initiatieven die erop zijn gericht beter inzicht te krijgen in de daadwerkelijke behoeftes van de klant. Dat doen we samen met Professor Joris Slaets van de Leyden Academy en een aantal verpleeghuizen in de zorgkantoor-regio's van VGZ. De levensbehoefte van de klant als mens staat hierbij centraal. Samen met de klant en zijn familie wordt een zogenaamd leefplezierplan opgesteld, waarin het welbevinden en de identiteit van de klant het uitgangspunt is. Dit is een andere benadering.

We zoeken ook naar mogelijkheden om mantelzorgers te ontlasten. Een voorbeeld hiervan is WarmThuis, waar zorgbehoevenden kunnen logeren voor één of meerdere nachten. Dit project is een geleidelijke overgang naar een verpleeghuis, aangezien het verpleeghuis van WarmThuis in dezelfde locatie vorm gegeven is. Verder stimuleert VGZ initiatieven zoals verpleeghuiszorg aan huis van de Vierstroom zodat echtparen niet van elkaar worden gescheiden wanneer een van hen intensieve zorg nodig heeft.

In de Nederlandse zienswijze ligt de focus vaak op wat men niet meer kan. Gelukkig is er een verandering zichtbaar in deze zienswijze binnen zorgorganisaties. Zo wordt aan klanten gevraagd waar hun talenten liggen en wat zij nog wel kunnen. Klanten wordt gevraagd naar vermogen een steentje aan de (zorg)

gemeenschap bij te dragen. Dat bevordert de saamhorigheid en de wederkerigheid. En nog belangrijker, door het zien en het gebruikmaken van de talenten die iemand nog wel heeft, wordt de klant op een van de meest basale waarden bevestigd: dat hij of zij er toe doet.

### Luisteren en lef

Hoe druk we soms ook zijn met de schotten tussen wet- en regelgeving, de klant heeft hier geen boodschap aan. Die verwacht namelijk dat de benodigde zorg voor hem geregeld

minder in plaats van meer zorg beter aansluit bij de behoefte van de klant. Of dat de geijkte denkwijze over behandeling en vergoeding het gewenste aanbod in de weg zit. Lef is nodig om over onze eigen schaduw heen te stappen.

Voor zinnige zorg is ook een flinke dosis kennis en ervaring nodig. Natuurlijk is de zorgaanbieder daarin leidend. We willen als Zorgkantoren Coöperatie VGZ ook een stimulerende rol vervullen en nieuwe patronen ontwikkelen. Daarom stellen we in

*“Voor zinnige zorg is openheid én anders durven kijken en denken onmisbaar.”*

wordt. Onze ambitie is om de ervaren schotten tussen de stelsels voor de klant zoveel mogelijk onzichtbaar te maken. Daarvoor nemen we het huidige stelsel als uitgangspunt, want elke opdeling heeft voor- en nadelen. Vanuit de behoefte van de klant aan welzijn en zorg zoeken we de daarbij passende antwoorden.

Gaat dat vanzelf? Zeker niet. Wat is daarvoor nodig? De crux ligt in het denken vanuit het perspectief van de klant: goed luisteren naar wat de daadwerkelijke behoefte is. En als dat luisterend oor dan geboden is, is lef nodig om hiervan de consequenties te aanvaarden. Soms zijn de consequenties groot, of anders dan verwacht. De dienstverlening aanpassen, andere zorg inkopen of zelfs de organisatie anders inrichten om zo de klant beter te helpen. Dit zijn soms pijnlijke en ingrijpende veranderingen. Het gebeurt dat we samen met de klant erkennen dat

onze dialooggesprekken met de zorgaanbieders vragen en denken we mee over oplossingen. Hoe kunnen we nog beter aansluiten bij de behoefte van de klant? Hoe kunnen we zinnige zorg opschalen naar andere aanbieders? Wat houdt ons tegen om het meteen te doen? Hoe kunnen we het wel realiseren? Voor zinnige zorg is openheid én anders durven kijken en denken onmisbaar.

Wij inspireren en faciliteren zorgaanbieders om zinnige zorg te bieden, goed te luisteren naar en in gesprek te blijven met hun klanten. Dit leidt tot openheid die we gelukkig steeds meer ervaren. Wie met goede ideeën komt, kan op ons rekenen. Want het is zoals de filosoof Karl Popper ooit schreef: “Wij hebben de plicht tot optimisme”. Niet omdat het beter moet, maar omdat het altijd beter kan.