

Ria Stegehuis

voormalig voorzitter raad van bestuur
Espria

Cynthia op den Brouw

directeur Espria Ledenvereniging

Sandra Oud

bestuurder Zonnehuisgroep Amstelland
voormalig directeur-bestuurder Eveen

EGOLOOS SAMENWERKEN MÉT DE BURGER



Een Schotse huisarts bedient een service user. Geen patiënt, geen cliënt. Een service user. Een begrip dat zich in Nederlandse context het beste laat vertalen als burger. Het inspireert Ria Stegehuis, Sandra Oud en Cynthia op den Brouw tijdens de door Coincide georganiseerde Beleidsreis 2022 naar Schotland. Espria, Eveen en de Espria Ledenvereniging zetten stappen in de richting van het Schotse model: egoloos samenwerken. Mét de burger.

Bij ons bezoek in Glasgow spraken we netwerken van zorgprofessionals, welzijnswerkers, mantelzorgers, familie, vrienden en eventueel andere betrokkenen die degene met een hulpvraag ondersteunen. Of dat nou een vraag is die te maken heeft met ouder worden, een verstandelijke beperking of welzijn. De financiering kent geen schotten. De professies evenmin. Welzijnswerker, apotheker, huisarts en verpleegkundige werken nauw samen. Het netwerk van informele en formele zorg blijft, ook wanneer de service user in een care home komt.

'Zorg vanuit de kracht van de samenleving'

Natuurlijk kennen ze in Schotland, meer dan in Nederland, particuliere en niet-particuliere zorg en daarmee grote verschillen in arm en rijk. In de bovengenoemde positieve kanten van het 'ont-schotte' Schotse zorgsysteem zagen Stegehuis, Oud en Op den Brouw desondanks een voorbeeld voor Nederland. In Schotland is zorg heel vanzelfsprekend geregeld vanuit een community. Het is, in de woorden van Oud: 'zorg vanuit de kracht van de samenleving'.

Burger-benadering

In deze community- benadering staat centraal wat iemand zelf wil en kan met hulp van een sociaal netwerk. Dat geeft de professionele zorg lucht voor haar noodzakelijke taken. Cruciaal is het besef dat een burgervraag de basis en het startpunt is. Stegehuis verklaart: 'Vanuit de zorgpraktijk gezien kan iets nodig zijn, mogelijk is voor de persoon in kwestie iets anders belangrijk. De vraag moet zijn "wat vind jij belangrijk" in plaats van "wat biedt de zorg aan". Laatst was ik in een revalidatiecentrum. De revalidant kreeg

bij binnenkomst te horen dat zij over twee weken een multidisciplinair behandelplan zou krijgen. Haar behoefte lag heel ergens anders. Zij wilde aan het einde van de week zes treden kunnen traplopen, want dan zou ze naar huis kunnen. Op dit soort vragen zijn we onvoldoende ingesteld.' Op den Brouw vult aan: 'Op een zorgvraag komt een antwoord vanuit de zorgpraktijk, op een burgervraag komt een antwoord vanuit de community zoals een ledenvereniging.'

Oud ziet zo'n burger-benadering werken in haar domein van (specialistische) verpleging, behandeling, verzorging, begeleiding en thuiszorg: 'We moeten ons vaker afvragen; moeten we dit echt doen of kan er een maatje worden gevonden om te zorgen dat iemand zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen.'

Omdat zorg onbetaalbaar wordt, moeten burgers daarbij zelf eerder nadenken over wat ze zelf mogelijk al nodig hebben of moeten gaan regelen. Er is bewustzijn nodig dat zorg geen vanzelfsprekendheid meer is. Zelfs niet als je geld hebt. "Ik zie het wel tegen die tijd", gaat niet meer op.

Hoe gaat het met je?

Marktwerving staat ont-schotten nog wel eens in de weg. Schotten tussen disciplines en informele en formele zorg hebben grotendeels ook met financiering te maken. 'Een burger bestaat niet uit een deel zorg, een deel welzijn en een deel zelf doen. In Nederland wordt hulp wel in deze delen aangeboden. Hoe analyseer je een burgervraag als je in je achterhoofd moet bedenken uit welke financiering iets komt, je benadert iemand dan alsof hij of zij uit drie aparte delen bestaat', is Op den Brouws opvatting.

"Op een zorgvraag komt een antwoord vanuit de zorgpraktijk, op een burgervraag komt een antwoord vanuit de community zoals een ledenvereniging."

Ze verduidelijkt: 'Hoe kan je de vraag goed analyseren als je in achterhoofd moet denken "uit welke financiering komt dit?". We moeten ernaar toe dat een burger belt en hij of zij de vraag krijgt: "Hoe gaat het met je?" Door goed te luisteren krijgen we dan een passend antwoord op iemands behoefte.' Oud: 'Het is precies waarom Evean, Espria en de ledenvereniging een gezamenlijk triage ontwikkelen. Om te beginnen met die vraag 'Hoe gaat het met je?', en dan te kijken wat nodig is'. De eigen kracht van de burger moet optimaal worden ingezet. Dat betekent eerst kijken naar wat iemand zelf kan, eventueel met hulpmiddelen.

Ego's en marktwerking

Ook in Nederland zijn voorbeelden van pilots waar geen schotten in financiering zijn. Oplossingen als Community Care, zoals in Glasgow, zijn een voorbeeld. Het integraal zorgakkoord zegt: "We willen anders, we moeten anders". Een burger maakt geen scheiding tussen de systemen. De zorgorganisaties van Espria ontwikkelen met de ledenvereniging daarom een gezamenlijke triage. In samenwerking met allen, volgens het gelijkheidsprincipe en vanuit burgerdenken. Stegehuis pleit verder voor lumpsum-financiering, waarbij bestuurders uitgaan van professionals en zeggenschap van burgers. Het is essentieel om te horen wat iemand zelf echt wil. Oud noemt de marktwerking doorgeslagen: 'Egoloze samenwerking is nodig. Dit vraagt lef om samen te werken over schotten heen. Dan past geen directief leiderschap, dan past ruimte voor professionals.'

Burgers bedienen

In de wijk komen veel verschillende zorgorganisaties. Samenwerken en afspraken maken is hierin ingewikkeld en spannend, soms ook omdat er wordt gevreesd voor het eigen voortbestaan. Egoloos is ook dat we stoppen met elkaar beconcurreren. 'Er is veel meer vraag dan aanbod, dus laten we daarmee ophouden,' stelt Op den Brouw voor: 'Misschien moeten we gewoon besluiten het duurzaam samen te doen omdat de burger en de zorgmedewerker, die ook burger is, momenteel de dupe zijn. Onze gezamenlijke triage is ook schaalbaar voor andere organisaties.' Zorgbestuurders hebben kortom de schone taak bezig te zijn met hoe ze, samen met de burger, kunnen blijven zorgen. Hoe ze met elkaar burgers in een werkgebied bedienen. Het bijeffect is dat zorgmedewerkers worden ontlast. Stegehuis, Oud en Op den Brouw applaudiseren niet alleen voor de zorg, ze willen samenwerken voor de zorg. Niet alleen met elkaar, maar egoloos, samen mét de burger, over alle schotten heen. ○



"Het is precies waarom Evean, Espria en de ledenvereniging een gezamenlijke triage ontwikkelen. Om te beginnen met de vraag: 'Hoe gaat het met je?'"