

Vertrouwen gevende antwoorden



Er is een nieuwe LinkedIn-groep, genaamd Ontregelend vragen.

De oorsprong van de LinkedIn-groep ligt in de voortreffelijke oratie van Henk Nies. De voorzitter van de raad van bestuur van kenniscentrum Vilans betoogde bij de aanvaarding zijn bijzonder hoogleraarschap, ingesteld door de Vereniging Het Zonnehuis, dat de zorg gevangen is in eigen ongeschreven regels. Een waar woord, waar 'social media influencer' en directeur van het LOC Yvonne van Gilse zich direct bij heeft aangesloten. Zij is een gelukkig bondgenootschap met Vilans aangegaan en heeft de LinkedIn-groep Ontregelend vragen opgericht.

Ontregelen

Als je het online woordenboek erop naslaat, staat ontregelen voor: de regelmaat verstoren, overhoop halen, ontwrichten, van de wijs brengen, verstoren. Letterlijk is *ontregelen niet* regelen. Is dat wel het juiste antwoord in een maatschappij waar je als burger over een steeds groter deel van je portemonnee, geen rechtstreekse zeggenschap en beslissingsrecht hebt, omdat we dat, solidair, collectief en sociaal als we zijn, zo met elkaar hebben afgesproken? Als we het recente onderzoek van het CPB mogen geloven gaan alleen onze zorgkosten al naar 47 procent. En wie gaan al die ontregelende vragen stellen? En wat is het effect daarvan? Houd je elkaar dan niet bezig enerzijds met vragen stellen, anderzijds met antwoorden geven die je moet checken en anderen weer moet vragen of de antwoorden die je geeft wel de antwoorden op de vraag (mogen) zijn.

Handelingericht

De goede vraag stellen is razend moeilijk. In de opleiding tot mediator wordt zeker 75 procent van het curriculum in beslag genomen door het leren stellen van de juiste vragen, in de juiste context, op het juiste moment en in de juiste bewoordingen om de vraag achter de vraag van de cliënt te achterhalen. Gaan we de zorgopleidingen ook zo inrichten? Wat gaat dat betekenen voor het grote goed dat juist de zorg zo handelingsgericht is en met empathie en roeping haar functie vervult?

Vertrouwen geven

De zorgsector heeft mijn inziens behoefte aan heldere en duidelijke 'regelende' antwoorden, die zonder onnodige rompslomp direct de praktijk ten goede komen gedurende lange tijd, zodat je weet waar je aan toe bent. Antwoorden die de frustratie wegnemen bij de zorgprofessionals en hen in staat stellen inhoudelijk hun werk te doen. En de cliënten het vertrouwen geven dat eigen keuze en eigen regie mogelijk blijven.

Uit de losse pols

Mag ik een paar antwoorden uit de losse pols schudden? Zorg er als zorgverzekeraar/zorgkantoor voor dat je verzekerden weten welke zorgaanbieders je onder welke condities en tegen welke prijs zowel in de cure als in de care hebt gecontracteerd. En zorg ervoor dat de burger altijd zelf een afschrift van de gespecificeerde rekening ontvangt. Zorg er als instelling voor dat mensen weten wat de wachttijden zijn, laat vooraf weten hoeveel tijd cliënten hebben om zich op een verhuizing voor te bereiden en/of na een overlijden de woonruimte leeg te maken. Zorg ervoor dat een oudere die naar volle tevredenheid van de dagopvang gebruikmaakt, dat kan blijven doen, ook al moet hij verhuizen naar een verpleeghuis vanwege een verslechterende persoonlijke situatie. Zorg ervoor dat een gehandicapte die vanwege ziekte meer dan zes weken niet op zijn dagbesteding kon komen, toch na herstel weer gewoon naar zijn werkplek kan, net als een gewone werknemer.

Serieus nemen

Churchill heeft ooit gezegd dat een goede vraag stellen, moeilijker is dan het antwoord geven. Laten we het signaal dat het initiatief 'Ontregelend vragen' afgeeft zo serieus nemen, dat we meteen beginnen met duidelijke, vertrouwen gevende antwoorden waarmee professional en burger zelf uit de voeten kunnen. Goed antwoord doet volgen. Hup zorgorganisaties. Hup Actiz, VGN, NVZ en GGZ Nederland. Hup VWS. Hup VNG. Hup zorgverzekeraars. Hup ZN. Jullie hebben de macht. Een LinkedIn-groep 'Vertrouwen gevende antwoorden' is toch wel het minste dat jullie kunnen doen?

Hetti Willemse