



JE BEPAALT ZELF WAT JE WEL EN NIET VRAAGT

Als je bij mensen thuis komt, krijg je een beeld van de financiële situatie waarin mensen leven. Mag je die indruk meenemen in het keukentafelgesprek?

De verwarring die Toke Slaman zag op het gezicht van collega Hester, sprak boekdelen. Hester kwam terug van een keukentafelgesprek bij een ouder echtpaar, van wie de vrouw zorgbehoevend was. De rol van mantelzorgerviel mijnheer zwaar, bleek in dat gesprek. Kon hij niet in aanmerking komen voor mantelzorgondersteuning? Ingegeven door de luxe waarmee de ruime woning van het echtpaar was ingericht, reageerde Hester spontaan op zijn vraag: 'Kunt u die ondersteuning niet gewoon zelf betalen?' 'Mocht ik dat wel vragen?', vroeg Hester haar toenmalig leidinggevende. Die vraag ligt in de lijn van een algemene behoefte die Slaman vaak hoorde bij professionals die zij als projectleider AWBZ/Wmo in de gemeente Noorderveld aanstuurde: geef mij kaders.

In de rubriek 'Zo doe je dat!' vatten we een dilemma uit de dagelijkse praktijk van de sociaal professional bij de hoorns. Dit keer adviseur/consultant Toke Slaman.

Zelfs nu Slaman als adviseur/consultant bij CMO Stamm niet meer in de positie is om het beleid te beïnvloeden, krijgt zij die vraag nog geregeld. 'Regels, wie verantwoording aflegt aan wie, wie budgetten vaststelt en ze bewaakt: er verandert zoveel dat professionals vaak door de bomen het bos niet meer zien. De neiging is dan om extra regels af te dwingen. Dat is nu precies niet de bedoeling', maakt Slaman duidelijk. 'Uitgangspunt is dat we maatwerk leveren, door te kijken wat iemand precies nodig heeft. Ga naast de bewoner staan, kijk wat die zelf belangrijk vindt, wat hij of zij zelf kan doen en welke ondersteuning daarbij nodig is. Om dat goed te kunnen doen, heb je juist ruimte nodig in plaats van nieuwe regels.'

Hesters vraag beantwoordde Slaman dus niet. 'Ik bepaal niet wat jij wel of niet mag vragen. Jij bent hier de professional. Als je in je werk aanloopt tegen iets dat tegen jouw sociale waarden aanloopt, bespreek dat dat in je team, met andere professionals.'

Die ruimte kan verwarrend zijn, weet Slaman. Voor professionals, maar ook voor bestuurders. Zeker als zij er niet op durven

te vertrouwen dat mensen de zorg krijgen die zij nodig hebben, zonder dat de kosten torenhoog oplopen. Gebrek aan vertrouwen kan reden zijn om professionals inzicht te geven in de tarieven van zorgaanbieders. Slaman raadt dat laatste juist af. Ook als professionals aangeven dat zij bang zijn om anders 'te veel te gaan doen.'

'Of de begroting gehaald wordt is de verantwoordelijkheid van de manager, niet van professionals. Die moeten handelen vanuit waar zij goed in zijn: de inhoud.' En Hesters vraag dan? 'Er is niets mis mee om mensen ervan bewust te maken dat zorg geld kost en dat we kosten moeten besparen om zorg voor iedereen toegankelijk te houden. Leg je dat uit, dan begrijpen de meeste mensen dat heel goed. Punt is dat het uitgangspunt niet afromen en kostenreductie moet zijn, maar samen zoeken naar passende oplossingen. Dat zijn oplossingen waarbij mensen zoveel mogelijk zelf doen. Mijn ervaring is dat oplossingen waarin de inhoud voorop staat meestal het meest kosteneffectief zijn.' ■

Hester is niet de werkelijke naam van deze collega.