

## Routines aan de kant voor betere zorg

 **Van onze redactie**  
Auteur: Henk Dilling

**N**ederland heeft te maken met een dubbele vergrijzing. Ten eerste wordt de groep ouderen groter, met momenteel 3,1 miljoen Nederlanders van 65 jaar of ouder. Ten tweede komt de gemiddelde leeftijd steeds hoger te liggen. In de groep 65-plussers is bijna een kwart ouder dan 80 jaar. Met de toename van het aantal ouderen stijgt ook de zorgvraag.

De verwachting van het Centraal Bureau voor de Statistiek is dat 38 procent van de mensen ouder dan 75 jaar in 2030 meer dan drie aandoeningen heeft. Verder leert onderzoek van het RIVM dat één op de vier Nederlanders een hersenaandoening heeft. Het meest voorkomende type hersenaandoening is een psychische stoornis, waar bijna twee miljoen mensen aan lijden. De aandoeningen brengen hoge zorgkosten met zich mee, maar ook de sociale gevolgen zijn vaak groot. "Het is van belang om zo vlug mogelijk een adequate diagnose te stellen zodat mensen snel de juiste zorg kunnen krijgen", zegt John Goedee, bijzonder hoogleraar complexe samenwerkingsprocessen. "Het op elkaar afstemmen van signalen van verschillende instanties is dan van elementair belang."

### Eigen identiteit

Volgens Goedee is het noodzakelijk dat zorg- en welzijnsinstellingen, gemeenten, woningcorporaties en andere partijen die te maken hebben met zorg-, hulp- en dienstverlening individuele doelen en routines laten varen. "Die moeten ze inruilen voor betekenisverlening en samenwerken aan gezamenlijke doelen." Hij is van mening dat veel zorgorganisaties, maar ook gemeenten, politie en justitie, vaak langs elkaar heen werken en niet of onvoldoende gebruikmaken van elkaars expertise. In plaats van een gezamenlijk doel heeft iedere ketenpartner doorgaans zijn eigen agenda en vaart zijn eigen koers.

Om cliënten de juiste zorg te kunnen blijven bieden is het essentieel dat de zorgsector niet alleen aanbodgericht maar ook vraaggericht gaat werken.



Dat betekent in veel gevallen dat professionals op een andere manier naar zichzelf moeten kijken. Routine doorbreken, de complexiteit van het werk erkennen en een hand opsteken als er situaties zijn waarin de eigen kennis tekortschiet. Dat hoeft helemaal niet moeilijk te zijn, stelt Goedee. "We zijn echter door alle regels en protocollen vergeten waar het in de kern om gaat, namelijk de zorgbehoefte van de cliënt helder interpreteren. Hiervoor hoef je maar drie vragen te stellen: wie bent u, wat is er aan de hand en wat kan ik voor u doen?" Zo weet iedere ketenpartner hoe hij het beste kan samenwerken om de cliënt te helpen.

### Goede verstandhouding

Innovatie kan een (zorg)organisatie naar een hoger niveau tillen, maar niet elke organisatie beschikt over voldoende kennis en kunde om innovaties tot stand te brengen, zegt bijzonder hoogleraar Innovatieve Samenwerking Ferry Koster. "Innovaties vereisen dat kennis wordt uitgewisseld tussen organisaties. De ene organisatie heeft bijvoorbeeld technische

kennis in huis, terwijl andere organisaties meer weten van (zorg)processen." Door krachten te bundelen is kennisuitwisseling mogelijk en kunnen organisaties van elkaar leren. Beide processen zijn van belang voor het tot stand brengen van innovaties.

Daarnaast levert samenwerken met partijen buiten de eigen kring vaak nieuwe inzichten op. Zo kunnen organisaties op ideeën komen waar ze zelf nooit aan hadden gedacht. Alle deelnemende partijen moeten baat hebben bij de samenwerking, zo vervolgt hij. "Er moet een gezamenlijk belang zijn, anders is het gedoemd te mislukken." Naast gezamenlijkheid moet er ook verschil zijn, want partijen moeten iets van elkaar kunnen leren. Van belang is dat die verschillen onderkend – en dus niet ontkent – worden en helder zijn. Alleen een contract tekenen is niet voldoende, benadrukt Koster. "Het gaat om het creëren van een goede verstandhouding, die is gebaseerd op wederzijds respect en vertrouwen."