# Ook met zorgkantoor 'van regels naar relaties' (blog)

Geplaatst op 19 oktober 2018



**Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg, van regels naar relaties. Ja mooi, totdat je te maken hebt met de zorgkantoren. En hun regels. Iets in die strekking is iets dat vaker te horen is in de vernieuwingsbeweging. Dat het ook echt anders kan, wordt treffend duidelijk uit onderstaande blog.**

De blog is een voorbeeld van het positieve effect dat kan ontstaan als ook in de relatie tussen zorgkantoor en zorgaanbieder geïnvesteerd wordt. Als ook daar het doel van radicale vernieuwing, zorg die menselijk is, voorop gezet wordt (waar we nu vaak nog regels of systemen voorop zetten). Om diezelfde reden investeren verschillende ambassadeurs van de vernieuwingsbeweging ook gezamenlijk in het ontwikkelen van de relatie met zorgkantoren. En de zorgkantoren in de relatie met deze zorgaanbieders. Zodat ook deze relaties steeds menselijker kunnen zijn. Daarover later nog meer in onze media. Nu eerst de prachtige blog van Eva van Zelm, projectleider Radicale vernieuwing bij zorgorganisatie Topaz die zij hierover op ons sociaal platform schreef:

## Omdat het mensenwerk is

*Ik weet nog goed dat ik een paar maanden bij Topaz werkte in mijn rol als 'projectleider Van Regels Naar Relaties' in het kader van de beweging Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg. Op enig moment kwam de manager financiën naar me toe met de volgende mededeling: "Er zijn over jouw project afspraken gemaakt met het zorgkantoor. Dit zijn de zogenaamde addendumafspraken. Dit betekent dat als we deze afspraken nakomen, dat we anderhalf miljoen euro boven op het reeds toegekende budget krijgen. En jij moet binnenkort op deze afspraken rapporteren. Het is belangrijk, want we willen dat geld natuurlijk niet mislopen voor onze bewoners."*

*Eh… okee… chill… (voel je 'm?)*

*Dus ik kijk naar de gemaakte afspraken. En ik kon ze prima plaatsen. In de tijd dat ze gemaakt waren tenminste… Het waren drie afspraken. Bij twee van de drie afspraken dacht ik: "Volgens mij kijken we hier inmiddels anders naar. Als we de afspraken nu zouden maken, zouden we andere afspraken maken."*

*Van Regels Naar Relaties gaat over de goede dingen doen. Niet over afspraak is afspraak. Dus ik bel de financiële manager en stel voor om met het Zorgkantoor in gesprek te gaan over de bedoeling achter de afspraken, hoe deze afspraken daar nu in passen en hoe we hier mee om kunnen gaan. De reactie was als volgt: "Hartstikke goed, maar niet in dit geval. Het gaat om veel geld, dus we moeten die afspraken gewoon nakomen. We gaan hier geen risico lopen. Als het zorgkantoor wil dat we door een hoepeltje springen, dan springen we door een hoepeltje."*

*Tja… sta je dan met je goeie gedrag… dus ik bracht nog in: "Ik ben toch van Van Regels Naar Relaties? Dan klopt het toch niet als ik nu maar gewoon die afspraken ga uitvoeren, puur en alleen om het feit dat het afspraken zijn? Ik mag toch aannemen dat de mensen die bij het zorgkantoor werken ook willen dat we de goede dingen doen? En als we inmiddels andere ideeën hebben over wat de goede dingen zijn… dan kunnen we dat toch bespreken?"*

*Nee dus…*

*Dus ik belde Lia, de bestuurder: zus en zo is het geval, hoe kijk jij hier naar?*

*"Mooi", zegt Lia, "heel goed van je. Laat je niet uit het veld slaan, maak maar een afspraak met het zorgkantoor." Eind van het liedje: een prima gesprek met Paul van het zorgkantoor, de afspraken opnieuw geformuleerd, nu beter passend, en het budget gekregen.*

*Wat gebeurde hier? Waarom schoten we in de kramp? Bij navraag in de organisatie blijkt dat we in het verleden weleens de deksel op de neus hebben gekregen, en een paar ton zijn misgelopen. Dat wilden we niet weer… Is het dan puur onze eigen angst?*

*Nee, onlangs fluisterde Marvin Slik van Zorg en Zekerheid (ons zorgkantoor) mij in dat een aantal jaar geleden de zorgkantoren wel degelijk een hoepeltje hadden. En dat het toch echt de bedoeling was om daar doorheen te springen. Zo gingen we met elkaar om.*

*Maar tijden veranderen. Er begint op steeds meer plekken het besef te ontstaan dat strak ingeregelde systemen niet per se leiden tot persoonsgerichte zorg. En dat papieren werkelijkheden weinig zeggen over de realiteit. En*

*andersom ontdekken we dat alles wat wij doen mensenwerk is. Ook mijn werk. Ook dat van de zorginkoper. Ook dat van de bestuurder. En dat het veel beter werkt als je als mensen met elkaar samenwerkt. Van Regels Naar Relaties dus. Want 'het zorgkantoor' is niemand. Niet iemand die ik kan bellen om even mee te overleggen. Maar Marvin kan ik wel bellen. En Marieke ook inmiddels ook. En Tanja…*

*Marvin is laatst een dagje met mij mee gelopen. En binnenkort loop ik een dagje met hem mee. Om te gaan zien wat het eigenlijk is wat we doen. Want we staan dan wel bij een andere organisatie op de loonlijst en we hebben een andere rol, maar we werken samen voor hetzelfde doel.*

*Als we samenwerken tenminste… en daar zit wel de crux. Werk je gewoon als mensen met elkaar samen? Of benader je elkaar vanuit het systeem waarin je zit, de bureaucratie, de regels. Ik heb een hoepeltje, jij moet daar doorheen springen… Of: ik heb een hoepeltje, hoe werkt dat voor jullie? En hoe gaan we hier samen handig en verstandig mee om?*

## Workshop 12/11

Wie werkzaam is bij een organisatie die aan Radicale vernieuwing meedoet, kan tijdens de landelijke inspiratiebijeenkomst 12/11 ook met andere vernieuwers in gesprek over dit onderwerp. In onder meer een workshop met als titel 'Hoe kunnen zorgaanbieder en zorgkantoor samen meer voor elkaar krijgen voor klanten?' Meer informatie (zie pagina 12 van het programmaboekje voor de workshop-omschrijving).

---

## Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

**Thema's:** Samenwerken vanuit een gedeelde visie, Knellende regels, Ambassadeurs, Ervaringen van bewoners, naasten en medewerkers, Vernieuwend besturen en toezicht houden
**Trefwoorden:** Ambassadeur, Bestuurders, Coördinatoren, Interne toezichthouders, Medewerkers, Regels, Staf- en ondersteunende diensten, Topaz, Van regels naar relaties, Zorgkantoren