

# Bianca den Outer



FOTO: EKSE KRAMER

**Bianca den Outer is werkzaam als adviseur op het snijvlak van zorg en overheid en is co-founder van JB Lorenz, een collectief van zelfstandig professionals**

*‘Buiten de opleiding stopt leren niet’*

*It's not just about skills!*

Al eerder werd ik door Ans Groten-dorst geïnterviewd voor dit mooie vakblad en ik hoefde niet lang na te denken toen me gevraagd werd om vanaf dit jaar een vaste column te verzorgen. In het dagelijks leven werk ik vanuit een collectief van zelfstandige professionals op het snijvlak van zorg en overheid. Het is fascinerend om mensen en organisaties die ieder hun eigen taal en cultuur hebben met elkaar te verbinden. Ondanks het feit dat het zorgsysteem kreunt en steunt en onder druk staat, gebeuren er ontzettend veel goede en mooie dingen binnen de zorg.

2015 wordt een ‘jaar van de waarheid’. Met het overhevelen van zorgtaken van rijksniveau naar gemeentelijk niveau zijn veel aannames gedaan. Zo is de verwachting dat gemeenten zorg beter kunnen organiseren omdat ze dichter bij de burger staan. Door maatwerkarrangementen kan diezelfde zorg goedkoper uitgevoerd worden en door zorgprofessionals uit verschillende zorgdomeinen te laten samenwerken in wijkteams wordt de zorg beter. Kwaliteit van zorg staat heel hoog op de agenda. Competentieprofielen, normen voor verantwoorde werktoedeling, beleidsagenda’s van gemeenten en profielen van beroepsverenigingen: er is bijna een overvloed aan regels en normen en kaders die de inhoudelijke kwaliteit van zorg moeten borgen.

Prachtige vergezichten dus en veel aandacht voor en rondom kwaliteit van zorg, maar daarmee wordt niet volledig recht gedaan aan de praktijk. Die is een stuk weerbarstiger. Samenwerking tussen verschillende zorgdomeinen en verschillende zorgprofessionals organiseren we niet simpelweg door een aantal professionals bij elkaar te zetten in een team in eenzelfde kantoor met eenzelfde koffieautomaat. Naast de skills

die iedere zorgprofessional heeft, is de ‘attitude’ minstens zo belangrijk. Want hoe verhoud je je als mens en zorgprofessional tot je collega’s binnen een complex samenwerkingsverband? Hoe voeren we het gesprek met elkaar over zuinige en zinnige zorg omdat schaarste aan mensen en middelen een rol gaat spelen? Hoe toetsen we de kwaliteit van samenwerking en hoe ervaren cliënten de kwaliteit van zorg? Ingewikkelde vraagstukken die niet te vatten zijn in regels, normen en kaders, maar die wel een beroep doen op ons persoonlijk leiderschap. Naast de skills die onmisbaar zijn, ben je als zorgprofessional immers ook mens. Vriendelijk kunnen zijn, grootmoedig en vergevingsgezind, gastvrij, hulpvaardig en attent, nieuwsgierig, een luisterend oor hebben en met volle aandacht aanwezig, respectvol, begripvol en erkennend, vraagt moed, zelfreflectie en zelfcompassie. Eigenschappen die niet vervat zijn in wet- en regelgeving. Ik ben heel benieuwd in hoeverre opleidingen aansluiten op de behoefte die er is om geoefend te worden in attitude. En buiten de opleiding stopt leren niet. Vraag, sterker nog, eis, als zorgprofessional ruimte en tijd voor het ontwikkelen van attitude als wijkteam, zou mijn advies zijn.

Goed opgeleide zorgprofessionals met de juiste attitude en de benodigde skills zullen uiteindelijk de kritische succesfactor zijn in het welslagen van de grootste stelselwijziging die we in de afgelopen decennia hebben gehad en het verschil maken voor mensen die zorg nodig hebben.

Ik wens u een heel leerzaam 2015! ●