

Lezing voor LOOT dag

Verwarring in de thuiszorg

Ruim acht jaar geleden werd mijn zoon geboren. Als kersverse moeder bleek ik recht te hebben op kraamzorg, een vorm van thuiszorg, waarvan ik volgens een ter zake kundige vriendin, beslist gebruik moest maken. Op haar aanraden koos ik voor een week lang full time kraamzorg aan huis.

Ik kwam op maandagochtend uit het ziekenhuis, uitgeput van de bevalling, maar met een prachtige nieuwe baby in een reiswieg. Kraamhulp Corrie had mijn huis in een klein paradijsje veranderd. Het was er opgeruimd, sfeervol en gezellig. Corrie stopte mij in bed, bracht koffie met koekjes, zette bloemen naast mij neer en trok zich daarna bescheiden terug om nog veel meer nuttige werken te verrichten. Ik was mijn vriendin heel dankbaar voor de tip. Kraamhulp: wat een luxe! En dat kreeg ik dan zomaar op kosten van de AWBZ.

Kraamhulp Corrie was echter een gemiddelde Nederlandse vrouw. Zij werkte maar een heel beperkt aantal dagen. Op dinsdag kreeg ik een andere kraamhulp. Een meisje van twintig, dat mij elk kwartier kwam vragen waar de suiker stond, hoe de stofzuiger werkte en wat zij nu eens kon gaan doen. Dit was lang zo leuk niet als op de maandag en ik bedacht dat het een lange week kon worden als deze Kathinka mij zou blijven achtervolgen.

Maar dat gebeurde niet, want op woensdag kreeg ik weer een andere kraamhulp. Wilma was een strenge, oudere vrouw die zich voorgenomen had mij op te voeden tot een goede huisvrouw en moeder. Zij stond er op mij voorlichting te geven, niet alleen over borstvoeding en babybiljetjes, maar ook over de enig juiste wijze om een baby in bad te doen, gevolgd door de enig juiste wijze om een badkamer daarna aan kant te maken. Zij bleef aldoor adviezen geven en de enige manier om nog wat privacy voor mijzelf te creëren bleek kraamvisite te zijn. Om half twaalf belde ik mijn werk en verzocht mijn collega's in een soort ploegendienst op bezoek te komen zodat ik niet de hele tijd vast zat aan de kraamhulp. Zij waren zo lief om dat te doen, maar zeiden er gelijk bij dat ze dit niet de hele week konden regelen. Per slot hadden zij geen zwangerschapsverlof. Ik belde met het bureau voor kraamzorg en vroeg of ik mijn full time zorg alsjeblieft kon omzetten in een uurtje per dag. Dat mocht gelukkig en daardoor kreeg ik voor de rest van de week weer andere kraamzusters, maar die beperkten zich tot een vlotte blik op mijn baby en mijn baarmoeder en maakten zich daarna weer uit de voeten.

Deze kleine persoonlijke geschiedenis zou model kunnen staan voor de verwarring in de thuiszorg. Wat is thuiszorg eigenlijk en wat is het doel ervan? Is thuiszorg een vorm van huishoudelijke ondersteuning die de patiënt-cliënt het gevoel geeft dat zij beland is in een vijf-sterrenhotel? Is het een krakemikkige vorm van huishoudelijke hulp, aangeboden door laag geschoold personeel, en daarmee een voorziening die echt alleen maar winst oplevert als je zelf tot niets in staat bent? Is thuiszorg een professionele dienst, aan te leveren door werknemers die daar speciaal voor hebben doorgeleerd? Of is het, nog weer anders, eigenlijk een vorm van hulp die men zou moeten krijgen van burens, familie of goede vrienden?

Over deze vraag gaat het vorig jaar verschenen proefschrift van Stijn Verhagen, *Zorglogica's uit balans. Het onbehagen in de thuiszorg nader verklaard*. Volgens

Stijn Verhagen, inmiddels medewerker bij de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, kun je in de thuiszorg vier zogenaamde zorglogica's onderscheiden.

Er is ten eerste de professionele zorglogica. Binnen die logica is de behoefte aan thuiszorg vergelijkbaar met de behoefte aan medische zorg. Een medische professional stelt vast dat mijn blinde darm ontstoken is en daarom heb ik recht op een blinde darm operatie. Op vergelijkbare wijze zou een thuiszorg professional kunnen vaststellen dat ik niet in staat ben mijn steunkousen aan te trekken of dat ik mijzelf niet meer kan wassen en op basis daarvan heb ik dan recht op thuiszorg. Er is ten tweede de economische zorglogica. In deze logica is thuiszorg een dienst die je inkoop op de vrije markt. Ik heb nu een huishoudelijke hulp voor een ochtend per week en daar red ik het wel mee, maar ik zou natuurlijk – als ik daar het geld voor had en het daar voor over had – ook een hulp kunnen inschakelen voor twee dagdelen, voor een halve werkweek, of zelfs voltijds, zoals rijke mensen vroeger hadden. Binnen de logica van de markt kun je de huishoudelijke hulp op allerlei manieren inschakelen voor allerlei klusjes: boodschappen doen, ramen lappen, de schuur opruimen, de vloer boenen, de overhemden strijken. Ik las laatst een artikel in NRC handelsblad van Helen Mees. Zij schreef dat in Amerika mensen een veel groter deel van hun zorg en huishoudelijke klusjes uitbesteden dan in Nederland. Zij laten hun nagels manicuren, hun hond uitlaten, de huisdierkooi verschoneren, en huren een babysit voor de kinderen. Vermoedelijk is er altijd wel iemand te vinden die precies datgene wil doen dat jou handig lijkt, zij het misschien niet altijd voor het bedrag dat jij ervoor over wilt betalen.

Er is ten derde de familiale logica. Daarin is thuiszorg een vorm van informele hulp die je geeft aan en krijgt van je familie, je burens, vrienden of kennissen.

Er is ten slotte de politieke zorglogica. Binnen deze logica is thuiszorg een dienst waar burgers recht op hebben als zij voldoen aan bepaalde voorwaarden. Thuiszorg is binnen die logica een beetje vergelijkbaar met de AOW of de kinderbijslag. Kinderbijslag krijg je als je een kind hebt, AOW krijg je als je 65 jaar of ouder bent, thuiszorg zou je op vergelijkbare wijze kunnen krijgen als je zelf een geestelijke of lichamelijke handicap hebt, als je een gehandicapt kind hebt, als je chronisch ziek bent.

Thuiszorg is, zoals u waarschijnlijk allemaal wel weet en beter dan ik, alle vier deze dingen tegelijk. Thuiszorg wordt door de politiek en door het management van organisaties, misschien ook door de eigen cliënten alle kanten uit getrokken. Ik denk dat het voor u, als medewerkers in de thuiszorg, van belang is om af en toe na te denken over hoe u zichzelf ziet en wat u zelf eigenlijk zou willen zijn. Ik wil dat doen aan de hand van die vier zorglogica's en dan eens met u kijken wat er voor voor- en nadelen kleven aan elk van de vier logica's, bezien vanuit het perspectief van de patiënt-cliënt van de thuiszorg enerzijds en dat van de thuiszorgmedewerker anderzijds.

Ik begin met de professionele zorglogica. Hierin is de cliënt vooral een patiënt en de thuiszorgmedewerker iemand die weet wat goed voor de patiënt is. Er is geen sprake van wat we in moderne newspeak aanduiden als 'vraagsturing', of als 'u vraagt, wij draaien'. Het gaat anders. De professional ziet dat u een bepaalde behoefte heeft, die u zelf nog niet of niet meteen als zodanig had benoemd. De professional legt het u uit,

overlegt, gaat respectvol met u om, en probeert u uit te leggen wat volgens hem of haar zou moeten gebeuren. Sommige beroepen zijn evidente professies, het gaat dan met name om de arts en de advocaat. Als ik word opgepakt op verdenking van een strafbaar feit, dan heb ik een advocaat nodig die mij uitlegt wat de juridische mogelijkheden zijn, hoe de kansen liggen, en hoe mijn verdediging moet worden gevoerd. Als ik een enge pijn heb ergens, heb ik een dokter nodig die een scan kan maken en interpreteren, die een biopsie neemt of een bloedonderzoek laat uitvoeren en die vervolgens weet wat de geëigende manieren zijn om mijn ziekte te genezen of mijn leed te verzachten. Kenmerkend voor een professie is dat de professional beschikt over kennis die de leek niet heeft. De leek kan natuurlijk flink gaan internetten, maar dat zal hem niet op het niveau brengen dat hij zijn eigen verdediging kan voeren of zijn eigen aderen kan dotteren.

Bij een professie hoort niet alleen een hoeveelheid exclusieve kennis maar ook een bepaalde moraal. Professionals, zo is het idee, zitten er niet voor zichzelf, zij willen het beste voor hun cliënt. Als ik naar een winkel ga en mij laat voorlichten over de kwaliteit van wasmachines (een onderwerp waar ik net zo weinig van weet als van geneeskunde), dan neem ik de uiteenzettingen van de verkoper over de diverse wasmachines met een korreltje zout, ik ga ervan uit dat hij mij weliswaar een fijne wasmachine gunt, maar dat hij toch ook vooral mij een dure wasmachine wil verkopen. Bij een zorgverlener neem ik aan dat dit anders loopt. Ik ga ervan uit dat hij of zij niet alleen ergens voor heeft doorgeleerd maar dat hij mij ook geen extra behandelingen zal proberen aan te smeren die medisch gezien niet noodzakelijk zijn. Ik neem dat aan omdat die dokter een eed heeft gezworen waarin hij heeft beloofd dat hij zich zou inzetten voor het heil van zijn patiënten en omdat hij door de tuchtrechter kan worden aangepakt als hij dit niet doet.

De ideale professie wordt dus gekenmerkt door twee dingen: specialistische kennis en een bepaalde moraal. Als een van die twee dingen ontbreekt, hebben we geen echte professie meer. Piloten en ingenieurs doen heel ingewikkeld werk, maar daar hoort geen professioneel ethos bij, en dat zijn dus geen professies. Onderwijzers zijn altijd een beetje halve professionals gebleven. Zij hebben weliswaar een heel duidelijk professioneel ethos – zij willen hun leerlingen leren lezen, schrijven en rekenen, zij willen hen ook elementaire omgangsvormen bijbrengen en dat doen zij idealiter door zelf op een bepaalde manier met die leerlingen om te gaan -, maar zij hebben onvoldoende specialistische kennis om echt het bij professies behorende prestige te genieten.

Halve professies, zoals het onderwijs en bijvoorbeeld het maatschappelijk werk en het welzijnswerk, hebben nogal eens de neiging ingewikkeld te gaan lopen doen over wat zij weten en kunnen. In een prachtig, klassiek geworden boek beschrijft de filosoof Hans Achterhuis de professionalisering van het welzijnswerk. In een agogisch handboek uit de jaren 70 vond hij bijvoorbeeld een bladzijdenlange uiteenzetting met talloze schema's, fasen en dimensies waarin aspirant hulpverleners werd uitgelegd wat helpen precies inhoudt.

Ik citeer:

“De professionele hulpverlener in spe leert via oefeningen zijn gevoelens te meen op schalen, waar hij op het punt van concreetheid, echtheid, zelfonthulling enz. met plusjes en minnetjes kan scoren. Als de toekomstige hulpverleners zich deze uiteenzettingen eigen heeft gemaakt en als hij de ‘facilitatieve en actie-georiënteerde dimensie’ van de vereiste gevoelens en eigenschappen weet te combineren, is hij in staat:

Zichzelf te hanteren als een krachtige reinforcer van het gedrag van de geholpene, zodat hij de konstruktieve handelingen kan leiden;
Om geprefereerde behandelingswijzen die noodzakelijk zijn voor het herstel van de geholpene te onderscheiden, voor te schrijven en toe te passen;
Om een proces te handeren dat verschillende leeractiviteiten zoals inzicht geven impliceert.”

Einde citaat.

De thuiszorg is een halve professie, en het lijkt mij zinloos om te proberen er een echte professie van te maken door vreselijk ingewikkelde definities te gaan verzinnen voor het aantrekken van steunkousen, het aandacht geven aan een cliënt en het gezellig maken van een huiskamer.

Het feit dat de thuiszorg een halve professie is, alleen een professie in morele zin, maakt de thuiszorgmedewerker, veel meer dan bijvoorbeeld de chirurg of de advocaat vatbaar voor concurrerende zorglogica's.

Zoals de logica van de markt.

Tot op zekere hoogte sluit de logica van de markt wel een beetje aan bij het werk van een thuiszorgmedewerkster. Veel thuiszorgmedewerkers proberen, net als gastvrouwen in een hotel, om het hun klanten naar de zin te maken. Om gezellig en aardig en hartelijk te zijn, en zo mogelijk: flexibel. Als de klant meer hecht aan een praatje bij de koffie dan aan fris gelapte ramen, dan zal menige thuiszorgmedewerkster wel zo aardig zijn om daaraan tegemoet te komen.

Maar op bepaalde momenten botst het toch ook en we kunnen dat zien, na inmiddels een aantal jaren ervaring met concurrentie in de thuiszorg. Een thuiszorgmedewerkster wil wel flexibel zijn en vraaggericht, maar daar is toch een grens aan. Stel dat een cliënt zwaar verslaafd is aan de alcohol. Als hij de bezorgservice van de Albert Heijn belt zal die hem onbekommerd flessen whisky of Beerenburg blijven bezorgen, zolang hij maar betaalt. Ik hoop dat de thuiszorgmedewerkster die om de dag naar de winkel wordt gestuurd om dozen vol drank te halen daar anders tegenaan kijkt, ook al krijgt zij betaald. Ik kan mij voorstellen dat thuiszorg medewerkers ook veel moeite zullen hebben met het zogeheten in de markt zetten van een product, want het idee dat een markt 'vraaggestuurd werkt' is in grote lijnen onzin. Veel aanbieders op de vrije markt creëren een vraag naar hun producten, door reclame en marketing. Een thuiszorgmedewerkster met een professioneel ethos zal daar moeite mee hebben en mijns inziens terecht.

Onderdeel van een professioneel ethos is ook – afgezien van de cliëntgerichtheid – dat men mede professionals als collega's beschouwt en niet als concurrenten. Ook dit idee kan op gespannen voet staan met het ethos van de markt. Stel dat een thuiszorginstelling een mooi, geavanceerd systeem ontwikkelt om op afstand hulp te kunnen bieden. Er is een monitor met een heel handig gebruiksvriendelijk programma waardoor de cliënt kan praten met de thuiszorg en vragen voor kan leggen over zijn verband, zijn medicijnen of huishoudelijke calamiteiten. Voor professionals is een dergelijke nieuwe vondst, als die goed werkt, een best practice en die wil je dan graag doorgeven aan anderen, zodat meer cliënten ervan kunnen profiteren. Binnen de logica van de markt is een dergelijk systeem echter al snel een bedrijfsgeheim, waar je niet over mag praten.

Een thuiszorgmedewerkster is geen hele professional, maar zij is toch wel zoveel professional dat zij moeite heeft en zal blijven houden met de logica van de markt.

Dan de familiale logica. Kenmerkend daarvoor is het informele karakter van de zorg en idealiter ook de wederkerigheid ervan. Ik pas even een uurtje op de kinderen van de buurvrouw en morgen past de buurvrouw weer een poosje op mijn zoon. Als de burens op vakantie gaan zorgt u voor hun poezen en als u op vakantie gaat ontfermen zij zich over uw planten en uw konijn. Als uw vader of schoonvader ziek is gaat u helpen en dat is dan – hopelijk – ook op basis van een soort wederkerigheid: toen u klein was zorgden uw ouders voor u.

Het is interessant om te zien hoe de thuiszorg zich precies verhoudt tot deze informele zorg. Is thuiszorg een vorm van zorg waar u in vervalt als de burens en de familie het niet langer aankunnen, dus is het aanvullend? Kan het ook zijn dat u liever een onbekende thuiszorgmedewerker heeft die u helpt om naar de wc te gaan dan dat u dit moet vragen aan uw buurvrouw of aan uw volwassen kinderen? Dat maakt waarschijnlijk uit voor de houding van de thuiszorgmedewerkster. In het eerste geval zal zij zich vooral informeel opstellen en in het tweede geval is het misschien voor de hand liggend om het juist formeel te houden.

Ten slotte de politieke logica van de bureaucratische indicatiestelling. In deze visie wordt de behoefte aan hulp van de cliënt bepaald door een indicatie-orgaan, een bureaucratische instelling die precies vastlegt welke aandoening recht geeft op hoeveel hulp. De politieke logica hanteren we ook bij bijvoorbeeld de Bijstandswet, waar de sociale dienst een uitkering geeft op basis van in principe elders bepaalde criteria en elders genomen beslissingen. Bijstandsamtenaren noemen we in de bestuurskunde ‘street level bureaucrats’, ambtenaren die de burger tegenover zich zien. Voor street level bureaucrats is het leven veel lastiger dan voor schrijftafelambtenaren die ver van de burger strategische beleidsvisies ontwerpen en ingewikkelde sturingsinstrumenten verzinnen. Als we thuiszorg gaan verdelen volgens de politieke logica wordt de thuiszorgmedewerker ook zo’n streetlevel bureaucrat en veel thuiszorgmedewerkers zullen ook met die rol moeite hebben. Zij willen waarschijnlijk meer professionele handelingsruimte dan de politieke logica hen biedt.

Dus wat te doen?

Dat moet u natuurlijk vooral zelf met elkaar gaan verzinnen, maar ik geef u een positie mee voor tijdens uw discussies.

Ik denk dat het geen goed idee is om als thuiszorgmedewerkers helemaal mee te gaan met de logica van de markt of de politieke logica. Vermoedelijk zullen uw managers en hoogste bazen wel mee gaan met de vermarkting, maar het lijkt mij – als ooit toekomstige klant van de thuiszorg – een fijn idee als u dat niet doet. Het lijkt mij bizar om goede vondsten in de ene thuiszorg instelling niet uit te wisselen met collega’s bij een andere instelling. Daar schieten uw klanten/patiënten immers bij in. Ik denk dat het ook geen goed idee is als u helemaal mee zou gaan met een politieke logica. In laatste instantie is de politiek in een democratie natuurlijk de baas, maar dat is in laatste instantie. In eerste instantie moeten we denk ik vooral kunnen vertrouwen op onze eigen normen en waarden en op ons eigen gezond verstand.

De thuiszorg is een halve professie zei ik en ik gaf al aan dat het mij geen goed idee leek om van de thuiszorg een hele professie te maken door enorm te gaan werken aan een corpus van specialistische kennis. Het gaat in de thuiszorg om een beetje vakbekwaamheid, maar daarnaast toch vooral om vriendelijkheid, gezond verstand en

mensenkennis. Het is onzin om daar ingewikkeld over te doen. Maar het lijkt me wel goed om verder na te gaan denken over wat dan precies het professionele ethos is van de thuiszorg medewerkster en misschien zou het mooi zijn om die gedachtenoefening te laten beginnen met een nadere verkenning van de verschillen tussen informele hulp door vrienden, burens en familie enerzijds en thuiszorg anderzijds. Doet u precies hetzelfde en pakt u het hetzelfde aan of is het toch anders? En waarin is het dan anders? En wat vinden uw patiënten-cliënten daar van?

Ik keer tot slot terug naar mijn ervaring met de kraamhulpen. De kraamhulp die mij op woensdag wilde gaan lopen heropvoeden was wat mij betreft een kraamverzorgster die haar vak te zeer wilde professionaliseren, door vooral extra ingewikkeld te doen over hele gewone dingen als het dweilen van de badkamer.

De kraamhulp van dinsdag die mij elk kwartier kwam vragen wat zij nu eens kon gaan doen was naar mijn smaak een kraamhulp die het begrip vraagsturing al te letterlijk nam.

Mijn kraamhulp van maandag was een hulp die precies voelde wat ik nodig had, zonder dat ik het hoefde te vragen of uit te leggen. Ik vond dat pure verwennerij en kon mij niet voorstellen dat ik hier recht op had, maar ik was er de hele dag volmaakt gelukkig mee. Wat was het professionele ethos van deze Corrie? Dat is misschien een slotvraag om u mee te geven voor de discussie.