



Braaktaal

Met enige regelmaat zit ik bij contractbesprekingen tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Van het aldaar gebezigde vakjargon loopt het makkelijk door je broek. Ik begrijp niet dat beide partijen geen nattigheid voelen. 'Zorgtaal' tussen managers is elitair. Je hebt maar zelden het idee dat ze nog dicht in de buurt komen van waar het feitelijk om draait: 'De menselijke maat'. Wellicht is omdat afhankelijkheid van zorg soms pijnlijk onverwachts dichtbij kan komen. Wat staat ons immers te doen bij onmenselijk lijden of een sterfbed van een geliefde? We verhullen ons in termen waar mijn beste vriend, toevallig ook arts en terminaal, zich afvraagt of hij nu ook al gek is geworden. Woorden als troost, aandacht, optimaal – in plaats van maximaal – behandelen, lees ik nooit in de contractering. Er zit geen seks op dit soort thema's. Wel op PROM's, Value Based Healthcare, Stakeholder engagement, DOT (of beter gezegd 'bedot'), eHealth, outcome, innovatie, kosteneffectiviteit en meer van dit soort verbale diarree.

Maar dan is er natuurlijk een kwaliteitsvenster met een doelmatigheidsconsulent waarmee aansluitend een goed ombuiggesprek altijd mogelijk is. Daarmee is er een stip gezet aan de 'zorghorizon' die je diep raakt, maar waar je vervolgens niets mee kunt. Ach, dan geven we elkaar tijdens het contracteringsgesprek de illusie van een 'goodiebag met prachtige zorgvisie'. Je treedt uit je comfortzone om vervolgens fris en fruitig de nieuwe onderhandelingsronde in te gaan. Dat is dan echt zo'n deurmat-moment waarbij transparantie het eufemisme is voor je ontslag.

Uiteraard, er komt een heisessie waarbij één en ander wordt rechtgezet. Je voelt je er totaal niet in herkend. Ik hoor wat je zegt, maar van de 360 graden feedback worden alle aanwezigen kotsmisselijk. Zwaar op je schouders ligt employability en boven je hoofd, als het zwaard van Damocles, een geslaagde loopbaansuïcide. Ja, dit is echt het definitieve eindconcept, maar je bent flexibel. Nieuwsgierig naar de feedback en ieder verbetervoorstel is toch van harte welkom? Best lastig dit weerstandspunt, omdat je weet dat dit niet beleidsresistent is. Dan maar weer terug naar de kernwaarden en eens vragen wat de casemanager er eigenlijk van vindt. Dan laat de benchmark evidence-based zien dat je wel goed zat, maar je voelt je niet gehoord. Via een 'bilateraaltje' lossen we dat tijdens een koffieautomaatgesprek op. Op dit niveau moet je dicht bij jezelf blijven, empowered zijn en het gesprek voeren over hoe alle neuzen niet de zelfde kant op staan. Zogezegd geven we het 'handjes en voetjes', en dat doen we natuurlijk 'hands on'. We gaan kantelen om in je kracht te komen, dus je wilt gelijk te krijgen. We pakken het momentum, richten ons op het visiedocument en scrummen er op los. We zitten er positief in. Je gaat het inregelen want je bent immers een manager en in principe ben je recht door zee. Je gaat out of the box, en denkt stiekem: 'hoor ik in deze kermis nog wel thuis... braaktaal'

Voor mijn stervende vriend is dit 'allemaal gezeik', maar hij heeft humor. Een morgen heeft hij niet, maar vandaag is dit voor hem braaktaal en hij vraagt met een knipoog: "Henk..., hoe is het met jouw PROM's en hoe zit het met jouw braaktaal"