

Pieter Pottenkijker verklaart

Teisterend Jeukjargon



Marktwerking, wachttijden,
tekorten! Het sociaal domein
staat vol met turbotermen.
Pieter Pottenkijker, werkzaam
als raadgever binnen het sociaal
domein, weet er alles van.....



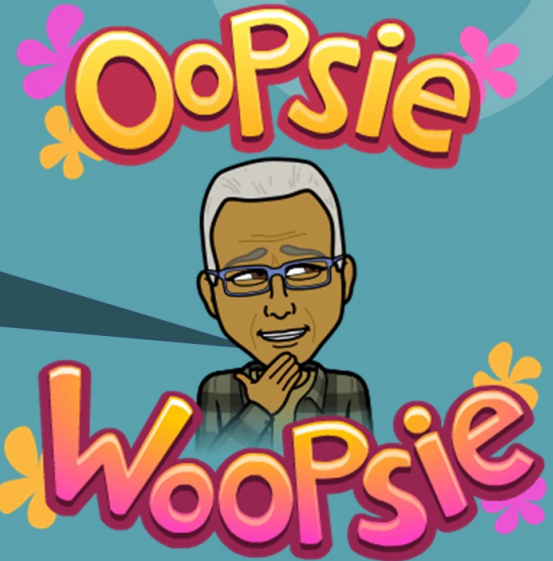
Ik vind vergadertaal
verschrikkelijk, en toch
betrap ik ook mijzelf
regelmäßig op het gebruik
ervan. *'Hierover wil ik graag
met je sparren.'* *'Zullen we
even klankborden?'* *'Laten we
de prio's doornemen.'* En wat
dacht je van anglicismen als
scrummen, challenges,
benchmarken en committen?
Het is vakjargon dat ik maar
al te vaak hoor.

SORRY



Ik gebruik ze zelf ook, de jeukwoorden en
-begrippen: het keukentafelgesprek, in je
kracht staan, 1 gezin – 1 plan – 1 regisseur,
benchmark, impact, empowerment, best
practice, enzovoort enzoverder. Deze
vaagtaal en jargonwoorden zijn
'kapstokken' voor een manier van kijken,
doen en laten. En daar is niks mis mee. Als
wij die kapstok vervolgens ook 'vullen'.
Vitspreken, delen en uitdragen wat ze
precies betekenen en welke lading wij met
deze 'leidende principes' willen dekken.

Oops!. Nog maar net begonnen en het
gaat alweer mis. Want 'leidende principes'?
Eigenlijk bedoel ik de vuistregels waarmee
ik richting geef aan mijn dagelijks
handelen. Die mij helpen om 'het goede te
doen', datgene dat 'de bedoeling' is. Die
mijn werk gemakkelijker maken en
betekenis geven.



...can we
talk?



De jeugdzorg bijvoorbeeld. Een prachtige werksort vol gedreven mensen met passie voor hun werk. Ook hier wemelt het leukwoorden. Ingewikkelde woorden voor de normaalste dingen. Overdracht, zorgbehoefte, zorgvraag, dwang, dranghelp!!!!!! Tijd voor een lesje duidelijk spreken. Ik zet de allergenste op een rijtje en vraag jou mij erop te wijzen als ik ze tóch weer gebruik!

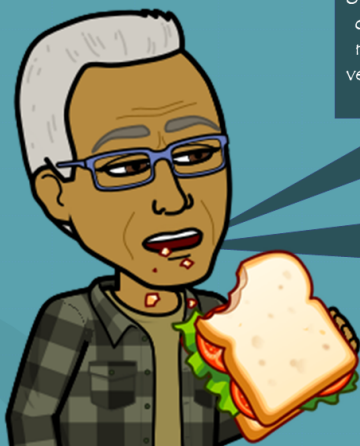
Heb jij een **netwerk**? De gemiddelde Nederlander bedoelt dan te vragen of er een wifi- of internetverbinding is. In hulpverlenstermen gaat het echter om mensen die betrokken zijn bij een gezin of huishouden.

Terwijl je ook kunt vragen of ze familie, vrienden of buren hebben, waarmee ze regelmatig omgaan.



Of er **brusjes** zijn? Nee, ik bedoel niet te vragen of er **hoenborstels** zijn. Brusjes is een term die wordt gebruikt om **broertjes** en **zusjes** in een gezin aan te duiden.

We zijn ook zo heerlijk 'persoonlijk'! Moeder zegt dit en vader doet dat. Het zo aanduiden van ouders creëert een enorme afstand terwijl wij het over de meest intieme dingen hebben. Papa en mama hebben een naam. Ik weet zeker dat een verslag voor hen meer betekenis krijgt als zij hun eigen naam daarin lezen.



Marktwerking. Daarmee bedoelen wij het door de overheid gereguleerde systeem waarbij burgers, zorginkopers en zorgaanbieders samen en in onderlinge concurrentie de prijs, kwaliteit en service bepalen aan de hand van vraag en aanbod. Begrijpt u het al?

De taal van de markt hanteert ook termen als **gelijkwaardigheid** en **keuzevrijheid**. Wij suggereren daarmee dat er een koper is (zorgconsument, cliënt) en een verkoper (zorgaanbieder, hulpverlener). De markt van de gezondheidszorg is echter een andere markt dan de gebruikelijke vrije markt van bakkers tot bouwmarkten. Is er gelijkwaardigheid als iemand in een kwetsbare positie verkeert? En is er keuzevrijheid als het water jou aan de lippen staat?





yes
please

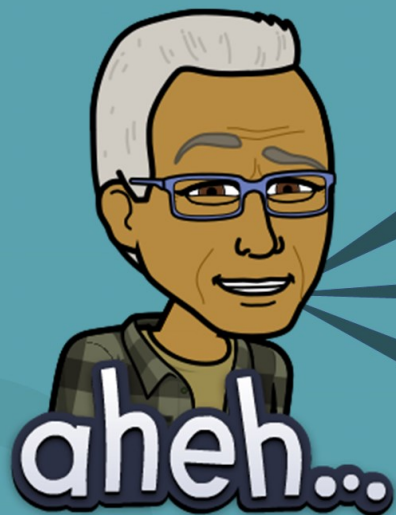
Natuurlijk, wij professionals bedoelen het allemaal goed. Bovendien, eerlijk is eerlijk, ik heb niet overal een goed alternatief dat precies zegt wat ik zou willen zeggen. De vraag is, of dat erg is. Soms is het juist goed om samen het juiste woord of begrip te zoeken en te vinden. Zeker als wij willen dat een oplossing of passend antwoord ook echt van de persoon of het gezin is waarover het gaat.

Transformatie dan. Geen enkele zichzelf respecterende gemeente heeft het woord niet in zijn beleidsplan voor het sociaal domein staan. Het is een toverwoord.

Een buzzwoord zonder duidelijke betekenis. Letterlijk betekent het *verandering of ontwikkeling*.

Veranderen is een zoek- en vindtocht. Een *ontdekkingsreis* van wat jij zelf wel of niet kunt. Waar je sterk in bent, of juist niet. En wat je kunt doen om dat te veranderen. Bijvoorbeeld door je sterke punten (verder) te verbeteren. Of - door er op een andere manier naar te kijken - je minder goede kwaliteiten minder belangrijk te maken.

SAY HAAAI?!



Collega's en vakbroeders spreken ook vaak over 'de pupillen' in hun caseload. Waarmee ze dan bedoelen het aantal kinderen dat zij op dat moment actief ondersteunen.

Systeem: een woord om de mensen die om iemand heen staan aan te duiden. Wat is er mis met: familie en kennissenkring?

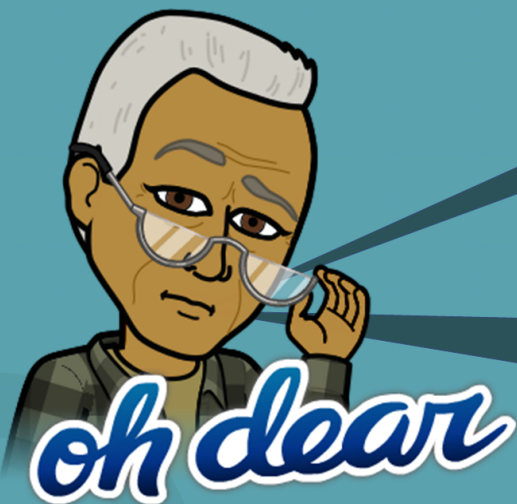
En wat te denken van ketenpartner. Klinkt als een boeiende of geboeiende SM partner. Waarom noemen we het niet gewoon een samenwerkingspartner? Of een collega-hulpverlener?

Kunt u het nog aan? Ik heb er hier nog eens drie:

1. Het kind is leeftijdsadequaat. Waarmee we zeggen dat een kind zich niet te jong of te oud gedraagt. Waarom zeggen wij niet gewoon: dit kind gedraagt zich naar zijn leeftijd?
2. Toeleiden naar zorg, betekent gewoon zorgen dat iemand de juiste ondersteuning vindt en krijgt.
3. Ik heb nu een casus/zaak, die wil ik even met je bespreken. OMG! We hebben het over mensen, niet over dingen.

Yikes!





Ook containerbegrippen gebruiken wij graag. Het gebruik ervan heeft vaak een verhullende of verstikkende werking op de betekenis ervan.

De school meent, het ziekenhuis zegt. Hebt u al eens een gebouw horen praten? Ik niet. De mensen die er werken ja, die wel. Dus waarom zeggen wij niet de leerkracht zegt, of de dokter uit het ziekenhuis zegt. Het maakt het allemaal gewoner en menselijker.

Het 'keukentafelgesprek'. Ook zo'n verhullend en daardoor vervalst begrip. De keukentafel is het door de overheid uitgeroepen eerste contactpunt tussen mensen met een ondersteuningsvraag en de gemeente. Hebt u geen keukentafel? Dan wens ik u geen ondersteuningsvraag toe. Want zonder keukentafel is een gesprek over eventuele ondersteuning niet mogelijk. Als u meerdere ondersteuningsvragen tegelijkertijd heeft, volstaat een keukentafel overigens niet. Dan dient u te beschikken over een **zorgtafel!**



Het 'keukentafelgesprek' is een metafoor voor 'een goed gesprek, van mens tot mens'. Dan kan dus ook op de bank, in de koffiehoeke of aan een cafetafeltje plaatsvinden. Het is een gesprek met een inwoner, gezin of huishouden over de vraag, het probleem of de opgave waarbij zij ondersteuning wensen of nodig hebben. Samen met de hulp- of dienstverleners bespreken zij de mogelijkheden die zij als antwoord zien en de voor- en nadelen daarvan. Iedere gesprekspartner heeft zijn hun eigen gewicht bij het nemen van een goed besluit over het passende antwoord.

Reële tarieven. Klinkt goed, wie kan daar nu tegen zijn? De vraag is echter wat reëel is en voor wie. Voor de aanbieder, de gemeente of de inwoner? Gemeenten die zorg en hulp inkopen in het sociaal domein, moeten daarvoor zogenaamde "reële prijzen" betalen. Maar wat een reëel tarief is, daarover lopen de meningen nog (te) vaak behoorlijk uiteen. Van zorgaanbieders horen je veelvuldig dat gemeenten voor 'een dubbeltje op de eerste rang willen zitten'. Gemeenten vinden op hun beurt dat zorgaanbieders geen aanspraak doen op een reëel, maar op een gewenst tarief. De discussie kan hoog oplopen en leidt regelmatig tot rechtszaken.



blah blah blah bl
lah blah blah blah
blah blah
ah blah bl
blah blah



Dat bedoel k: we argumenteren ons suf.
Sommigen zeggen dat het fair is als aanbieder X niet te veel winst kan maken, bijvoorbeeld niet meer dan 5%. Maar hoe zit het dan als aanbieder Y slimmer werkt en daardoor 6% kan halen? Moet het tarief dan worden aangepast zodat X 4% gaat verdienen en Y op 5% komt? En hoe doe je dat met 30 aanbieders die allemaal een andere manier van werken hebben? Bovendien is de winst een beloning voor het ondernemersrisico. Als je die maximeert op 5%, ga je dan ook het verlies maximeren op 5%? Dat zou namelijk wel consequent zijn.



Kortom, iedereen is voor eerlijk, daar kun je niet tegen zijn. Maar wat is eerlijk, voor wie en over welk product hebben we het? Het is net zo iets als mooi weer. Het is leuk om het te hebben, maar je kunt het niet voor iedereen regelen.

Datzelfde geldt overigens voor de kosten. De kosten zijn altijd te hoog in het sociaal domein. Toch meen ik, dat kosten moeilijk op hun waarde te schatten zijn als je niet ook weet welke opbrengsten daar tegenover staan.



Ik wens u succes bij de (warme) overdracht van mijn/deze hoodschap. En dan bedoel ik met overdracht niet iets als een seksueel overdraagbare aandoening of een besmetting met een of ander chinees virus. 'Warm' is wat dat betreft al snel te dichtbij. Wat ik maar zeggen wil: ontmoet elkaar in het gesprek en vertel wat voor de persoon en de situatie nodig en nuttig is.

Of, om met Ollie B. Bommel te spreken: Als u begrijpt wat ik bedoel, weet dan, dat er steeds enige goede wil nodig is om elkaar duidelijk te verstaan en eenvoudig te begrijpen.

Tot zover de kanttekeningen en spiegeltjes bij het teisterende jeukjargon. Er valt nog veel meer over op te merken. De belangrijkste hoodschap is echter: Als je een goed gesprek wilt, gebruik dan duidelijk taal en gebruik vakjargon met de nodige nuance. En, het belangrijkste van alles: vraag je gesprekspartner(s) af en toe even of ze (nog) begrijpen wat je zegt en bedoelt.



I'M OUT.