



Robbert Huijsman

Senior manager Kwaliteit & Innovatie bij de divisie Zorg & Gezondheid van Achmea en hoogleraar Management & Organisatie van de Ouderenzorg bij het instituut Beleid & Management Gezondheidszorg aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

De zoektocht van patiënt naar cliënt, naar burger, naar...?

Patiënten stelden zich vroeger gezagsgetrouw, volgbaar en afhankelijk op. Met de komst van marktwerving en marketing werden we cliënt en zorgconsument. Met de komst en uitbouw van de WMO en de bijpassende 'civil society' worden we nu aangesproken als burger; met plichten, verantwoordelijkheden en rechten in sociale verbinding. In beeld gebracht en bijgestuurd via 'zelfredzaamheidsmatrix', 'participatieladder', 'zelfmanagement', 'empowerment' en 'gezondheidsvaardigheden'.

Onderliggend is een vrijzinnig neo-liberaal mensbeeld waarin het autonome individu zijn eigen verantwoordelijkheid en regie neemt, ook bij meer ingewikkelde vraagstukken in de zorg voor zichzelf en anderen.

Alom is een zoektocht gaande. Een zoektocht naar nieuwe verhoudingen tussen burgers en hun institutionele omgeving. Een zoektocht naar 'actief burgerschap' en ook naar actief besturen en beleid maken. Decentralisatie (van jeugdzorg en WMO) in samenloop met stevige bezuinigingen vanwege de aanhoudende crisis maken actief burgerschap niet alleen tot een maatschappelijk wensbeeld maar ook tot economische noodzaak.

Het is ook een zoektocht naar het waar kunnen maken van verwachtingen. De overheid verwacht steeds meer van burgers. Door te wijzen op de 'eigen kracht' en 'eigen verantwoordelijkheid' sporen de nationale en lokale overheden de burgers aan zich in te spannen om hun eigen leven op orde te houden én een bijdrage te leveren aan het leven van anderen die daarbij hulp nodig hebben. Er lijkt wel sprake van een nieuwe maakbaarheid, waarbij deze keer niet de overheid, maar de burger de samenleving moet verbeteren. 'De bal ligt bij de burger', stelde de Amsterdamse hoogleraar Actief burgerschap Evelien Tonkens al tijdens haar oratie eind 2006. De burger wordt geacht, uitgenodigd, gestimuleerd, gesmeekt, verleid en soms gedwongen om een actieve burger te zijn. Deze trend raakt ook de zorg stevig. Als ziekte en beperking hun invloed doen gelden op het dagelijks leven/functioneren, dan ontstaan talrijke zorg- en dienstverleningsdilemma's tussen de vragers en aanbieders. Dilemma's tussen ondersteunen of overnemen, tussen afstand houden en bemoeien, tussen disciplineren of emanciperen, tussen ratio vanuit kennis over zinnige en zuinige

zorg en emotie vanuit betrokkenheid en empathie. Of in de WMO tussen individu- of groepsgerichte interventies, of bij ongezonde leefstijl tussen interveniëren of laissez faire.

'Het is jouw lijf, dus jij mag het zeggen!' of 'Het is jouw wijk, dus wat ga jij doen?' Dogma, drogredenering, droombeeld of doemscenario?

'Kwetsbaarheid als een brekelijk maar kostbaar goed, verbleekt in het optimistische licht van herstel en participatie', aldus Andries Baart, hoogleraar Presentie en Zorg aan de Universiteit voor Humanistiek in Utrecht en aan de Universiteit van Tilburg. De inzet voor kwetsbare mensen moet allereerst van henzelf komen en vervolgens van familieleden, mantelzorgers en naaste burens. Dan pas van professionele hulp- en zorgverleners. Baart houdt een pleidooi voor professionele kwetsbaarheid. 'Als in het professionele regime kwetsbaarheid weer ernstig genomen mag worden, zullen ook professionele deugden weer gaan tellen. Professionals die niet alleen zakelijk competent zijn, maar ook menslievendheid, trouw, barmhartigheid en welwillendheid tonen. Die bescherming bieden waar dat nodig is en aan wie je je kunt toevertrouwen als je (even) niet meer kunt.' Kwetsbaarheid moet echter weer niet uitmonden in een nieuw beschermingsdogma. Meer dan 5000 Eigen Kracht-conferenties in de jeugdzorg hebben laten zien dat ook mensen in zeer kwetsbare omstandigheden de verantwoordelijkheid goed aankunnen. In 80 procent is het gezin met z'n omgeving erin geslaagd om goede en veilige plannen te maken die ook nog eens langdurig houdbaar zijn. Waarbij professionals bovendien nieuwe vormen van betrokkenheid in plaats van distantie ontwikkelen. Zij helpen de veerkracht van een kwetsbare en het omringende systeem versterken met gespreks- en interventietechnieken en soms even bemoeizorg. Professionals, familie en vrijwilligers komen zo in horizontale netwerken rondom een persoon te staan, voor en met die persoon. Dergelijke investeringen in welzijn en maatschappelijk-werk-nieuwe-stijl zijn broodnodig als we de zorgkosten willen terugdringen. Help mee aan de zoektocht naar nieuwe vormen van definiëren, afbakenen én ontschotten van zorg, welzijn en ondersteuning in de lokale wijkteams. Dáár gaat de innovatie zich de komende tijd voltrekken. Ik ben benieuwd of daaruit ook weer een nieuw mensbeeld voortkomt...