

'We moeten weer kijken naar de



JANNY BAKKER-KLEIN is voorzitter van de raad van bestuur van Movisie, het landelijk kennisinstituut voor sociale vraagstukken. Daarnaast is ze onder andere toezichthouder bij de stichting Agora, die meer samenwerking tussen zorg en welzijn in de laatste levensfase stimuleert. Afgelopen december promoveerde ze op *Anders kijken: responsiviteit in het sociale domein*. Responsiviteit is het vermogen van een professional om in te schatten wat werkelijk voor de ander van betekenis is. Eerder was Bakker-Klein directeur van de Nierstichting en wethouder in de gemeente Huizen.

Leven én sterven zoals je wilt kent vele obstakels. Ondersteunende instanties kunnen daar veel van wegnemen, door de mens te zien als individu in plaats van als een 'abstractie', bepleit bestuurder Janny Bakker-Klein. Met haar proefschrift *Anders kijken* zet zij haar missie kracht bij. • *Teus Lebbing*

Waarom startte u uw promotieonderzoek?

'Omdat ik wilde begrijpen waarom beleid en regels formeel kloppen, maar in de dagelijkse praktijk lang niet altijd in het voordeel van mensen werken. Waarom slagen we er – ondanks alle goede bedoelingen van professionals, wetten en regels – vaak niet in om mensen echt te helpen? Waarom is het zo moeilijk om van betekenis te zijn? Door mijn onderzoek in diverse gemeenten en instellingen kwam ik erachter dat uitvoerende professionals zoals verpleegkundigen, gemeentelijke consultants, sociaal werkers en cliëntondersteuners echt wel kunnen inschatten waar inwoners of patiënten behoefte aan hebben, maar dat dat maatwerk niet in onze bestuurlijke cultuur zit. Want die stelt de gelijkheid van de burgers voorop en bedenkt beleid en regelgeving voor abstracte, grote groepen.'

mens van vlees en bloed'

In uw conclusie spoort u beleidsmakers aan anders te kijken naar inwoners. Waarom?

'Ik geloof in eigen regie als basisrecht en streef ernaar om dat in mijn werk te helpen bevorderen. Hoe willen mensen hun leven leven? En hoe kun je dat met lokaal beleid ondersteunen? Dat geldt ook voor de laatste jaren in iemands bestaan: mensen weten soms al tien jaar dat ze ziek zijn en niet meer beter worden. Hoe ga je dan om met het verlies van je gezondheid, wat is je behoefte, en hoe kun je daarin gefaciliteerd worden? Tijdens mijn wethouderschap in Huizen, de gemeente die ik in mijn onderzoek als casus opvoer, heb ik van dichtbij gezien hoe groot de mismatch kan zijn tussen de wensen van bewoners en de lokale mogelijkheden; hoeveel obstakels beleidsmakers kunnen opwerpen die inwoners schaden.'

Kunt u daar een voorbeeld van noemen?

'Ik herinner me een inwoner met ALS die tot zijn dood thuis verzorgd wilde worden. In zijn tuin was daar speciaal een huisje voor ingericht. Maar een onhandig afgegeven indicatie gooide roet in het eten, omdat deze hem verplichtte tot zorg in een instelling. Hij moest verhuizen. Ik hoorde hiervan, en uiteindelijk hebben we hemel en aarde moeten bewegen om aan zijn wens te voldoen, onder meer door daarvoor een deel van de extra kosten te dragen. Die verantwoordelijkheid hebben we genomen. Maar het had natuurlijk anders gekund.'

Hoe?

'Om te beginnen door de man en zijn individuele situatie vanaf het begin centraal te zetten in plaats van het wettelijke systeem. En van daaruit: welke oplossing past daarbij? Het helpt om met die bril op naar beleid te kijken: hoe doen we voor de inwoner wat nodig is?'

Uw vader is lang ziek geweest. Heeft hij de eigen regie kunnen behouden in die periode?

'Vanwege de ziekte van Parkinson had hij de laatste jaren intensieve zorg nodig, maar hij wilde per se niet naar een verpleeghuis. Samen met mijn moeder

hebben we er als kinderen alles aan gedaan om hem thuis te kunnen verzorgen, ook door goede afspraken te maken met de zorg en de gemeente over wat bij mijn vader en bij ons als gezin paste. Uiteindelijk is hij gestorven zoals hij wilde: thuis, in zijn eigen omgeving. Daar ben ik heel dankbaar voor. Maar ik weet ook hoeveel je moet regelen om aan zo'n wens te voldoen.'

Want de praktijk is weerbarstiger?

'Zeker, kijk alleen al naar de vele oudere stellen die tegen hun wil van elkaar gescheiden worden, omdat de een zorg krijgt in een verpleeghuis terwijl de ander daarvoor nog "te goed" is. Waarom kunnen zij niet samen blijven wonen? Er valt een wereld te winnen aan de afstemming van beleid en uitvoering, wat begint met anders kijken naar mensen die ondersteuning nodig hebben. Hen niet te zien als "doelgroepen", "ouderen" of "zieken", maar als mens van vlees en bloed. Ieder individu is anders, ieder probleem is anders en daarmee is iedere oplossing anders.'

Is dat in de wereld van alledag mogelijk?

'In mijn proefschrift toon ik aan dat er al veel verandering in gang is gezet. Zo spreken gemeenten weer over "inwoners" in plaats van "cliënten". Ook kon ik constateren hoeveel professionals van nature al "het goede doen" voor het individu; zij zijn creatief, luisteren goed en kunnen inschatten wat nodig is. Maar vervolgens moeten zij zich verantwoorden volgens het systeem. Door die worsteling ziet de werkelijkheid er anders uit dan we in de cijfers lezen. De uitdaging is dus om het systeem ten dienste te stellen aan de realiteit. Dat is complex en kost tijd, maar ik heb goede hoop op verbetering. Veel zal aankomen op de betrokkenheid van bestuurders, leidinggevend en beleidsmakers; zij zijn degenen die moeten gaan inzien dat voor het overgrote deel van de mensen maatwerk nodig is, en voor een klein gedeelte algemene regels toereikend zijn. Met mijn proefschrift en mijn werk voor onder meer Movisie en Agora hoop ik daaraan een extra impuls te geven.'