

Systeemlogica en mensenwensen: blog Marthijn Laterveer

Geplaatst op 4 augustus 2022



Mensen hebben behoefte aan aandacht, liefde, erkenning, leuke activiteiten, betekenisvolle relaties. Als er belemmeringen zijn door ziekte, leeftijd, verstandelijke/lichamelijke beperking, psychische problemen of een lastige gezinssituatie geldt dat nog steeds. Juist door goede zorg te ontvangen kunnen mensen ondanks hun beperkingen toch zo goed mogelijk hun leven leiden. Omdat ieder mens anders is vraagt dat om maatwerk: afstemmen op wat iemand nodig heeft en belangrijk vindt. Het vraagt ook om vertrouwen. Alleen als je een hulpverlener vertrouwt kan zorg succesvol zijn. De geestelijke gezondheidszorg en de jeugdzorg zijn daar duidelijke voorbeelden van. Mensen

durven pas het diepste van zichzelf te laten zien als een hulpverlener vertrouwt.

Je zou verwachten en hopen dat het zorgsysteem maximaal ondersteunend is aan de wensen van mensen. Maar helaas heeft het systeem maar al te vaak een eigen logica. Met eigen doelen en uitgangspunten. Zoals: het meetbaar en vergelijkbaar maken van diensten van zorgorganisaties, het beheersbaar maken van kosten, het bepalen van een tarief, pogingen om kwaliteit tastbaar te maken door certificering, registratie van medewerkers. En niet te vergeten protocollen en regels. Natuurlijk is er een systeem nodig om de zorg te kunnen verlenen. En natuurlijk is het goed dat er een verantwoording is van publiek geld. Maar het gaat fout als de systeemlogica de wensen van mensen dwarszit en blokkeert. Zodra de systeemlogica dominant wordt en de wensen van mensen daaraan ondergeschikt zijn gaat het fout. Dat is helaas nu vaak het geval in Nederland.

Die dominante systeemlogica is nog erger geworden, doordat er een diepgewortelde weeffout is ontstaan in publieke diensten. We zien zorg maar ook onderwijs steeds meer als een industrieel proces gaan zien, dat je met economische wetten moet vormgeven. Inmiddels zien steeds meer mensen dat publieke diensten om een andere benadering en manier van organiseren vragen dan het maken van een auto of

een wasmachine. De gevolgen van het economisch denken over publieke diensten zijn desastreus: hulpverleners keren de zorg massaal de rug toe en nieuwe mensen zijn moeilijk te vinden, managers die vanuit hun hart willen helpen raken overspannen. Het vertrouwen in de overheid en publieke diensten neemt bij inwoners van Nederland steeds verder af. Tegelijkertijd gaan systeempartijen door met denken vanuit de systeemlogica en loopt alles steeds verder vast.

Eén recent voorbeeld illustreert dat. In de geestelijke gezondheidszorg is vertrouwen een zeer belangrijke voorwaarde. Voor de meeste mensen is het een behoorlijke stap om naar een hulpverlener te gaan om over je psychische problemen te praten. Vertrouwelijkheid en vertrouwen zijn nodig om stappen voorwaarts te kunnen zetten. Door als hulpverlener en degene die hulp zoekt samen te onderzoeken wat iemand graag wil bereiken en wat helpt. Maar in de geestelijke gezondheidszorg is de systeemlogica zo dominant dat we liever dat vertrouwen schaden en de effectiviteit van de ggz ondermijnen dan bij mensen onderling te laten wat nodig is.

En zo komen we vanuit een systeemlogica tot maatregelen die je vanuit wat mensen wensen nooit zou verzinnen. Hoe zijn we zover gekomen dat we vragenlijsten met zeer persoonlijke gegevens zijn gaan gebruiken om zorgorganisaties te vergelijken? Gelukkig heeft de Autoriteit Persoonsgegevens daar een einde aan gemaakt. Je zou hopen dat daarmee iedereen wakker was geworden. Maar nee: een paar jaar later moeten hulpverleners nu weer zeer vertrouwelijke gegevens per persoon aanleveren om tarieven te bepalen. En eigenlijk doen de argumenten waarmee dat gerechtvaardigd wordt er niet toe. Het gaat er niet om of iets volgens de privacywetgeving mag. Het gaat erom dat je van deze vertrouwelijke gegevens afblijft, omdat ze over iemands persoonlijke leven gaan. Ik kan me echt niet voorstellen dat mensen die over deze aanlevering besloten hebben het fijn zouden vinden als zonder dat zij het weten gegevens over hun seksleven en gemoedstoestand doorgestuurd worden. Ook niet als hun naam en nog een paar persoonlijke gegevens afgeschermd zijn.

Dit zeer recente voorbeeld laat zien dat we nog een lange weg te gaan hebben. Laten we alsjeblieft met elkaar weer gewoon doen. Laten we systemen maken die mensen dienen in plaats van omgekeerd. En laten we mensen de vrijheid en de privacy geven die zij verdienen. En laten we ophouden om vanwege een beperkt misbruik van vertrouwen iedereen daarvoor te laten boeten. Ik hoop van harte dat we de publieke diensten zoals zorg weer als interactie tussen unieke mensen met unieke wensen gaan benaderen. En stoppen met een eenzijdige economische, industriële en meten is weten focus. Ik weet 100 % zeker dat we dan een veel gelukkigere samenleving krijgen vol creativiteit en enthousiasme. We kunnen daarmee vandaag beginnen. En om dat concreet te maken: laten we met elkaar eerst de doorlevering van persoonlijke gegevens in de ggz aan de Nederlandse Zorgautoriteit stoppen!