

Grabbelton of SER model?

Lezing voor Koepel adviesraden sociaal domein, 6 april 2018 Maarssen

Margo Trappenburg

Dames en heren,

Ruim tien jaar geleden deden mijn toenmalige studenten en ik onderzoek naar cliëntenraden in de zorg. Een van mijn studenten observeerde cliëntenraadsvergaderingen in een aantal verzorgingshuizen (die bestonden toen nog). Cliëntenraadsleden in verzorgingshuizen waren door de bank genomen dik in de tachtig en bepaald niet vijf meer. Mijn studente beschreef hoe zij worstelden met de stapels stukken die ze moesten lezen voor een raadsvergadering. Ik citeer:

Het gesprek gaat vooral tussen voorzitter en beleidsmedewerker. De leden knikken met hun hoofd, maar kijken bijzonder moeilijk en gaan vervolgens rommelen met andere papieren. [De terminologie lijkt ook niet te passen] bij mensen van 80 jaar en ouder; zo heeft de beleidsmedewerkster het over speciale audit teams. Dit zegt de mensen niets, maar ze vragen ook niet wat [dat zijn]. Als de beleidsmedewerkster na drie kwartier vertrokken is, vraagt een cliënt: wat is eigenlijk een protocol?

Uit een ander verslag:

“Op de vraag wat de cliëntenraadsleden van de zojuist afgesloten vergadering vonden, reageert een lid door aan te geven dat ze de onderwerpen die besproken worden niet altijd makkelijk vindt. ‘Ik snap er niet altijd wat van.’ Een ander lid sluit zich bij deze uitspraak aan en voegt daar aan toe: ‘Ik word niet goed van die onderwerpen, vooral niet van kwaliteit en cliënten enzovoorts. Daar wordt altijd op gehamerd, we hebben het hier goed, het zorgt alleen maar voor een papierwinkel.’

Pas als de vergadering bijna afgelopen is, als men toe is aan het agendapunt “wat verder ter tafel komt” durven de bewoners punten aan te dragen waar zij zelf mee zitten. Dan vragen ze

of het zitje op de tweede verdieping anders mag worden neergezet in verband met de tocht. Dan praten ze over de duivenpoep op hun balkon, over wiebelende koffiekopjes en over bewoners die te lang moesten wachten op hulp. Dan vragen ze of de verzorgenden geen naamplaatjes kunnen dragen, omdat ze niet kunnen onthouden hoe iedereen heet en dat toch wel prettig is als je mensen regelmatig ziet.

Op basis van dit onderzoek ontwikkelden mijn collega's en ik een indeling in twee soorten cliëntenraden. Je had raden die zich bezighielden met Grote Besluiten en je had raden die zich bezighielden met Kleine Kwaliteit. In het model van de Grote Besluiten houdt een cliëntenraad zich bezig met begrotingen, fusiebesprekingen, grootschalige nieuwbouwprojecten, reorganisaties, veiligheidssystemen en meerjarige beleidsplannen. Zo'n cliëntenraad denkt en praat mee in bestuurskunde jargon: organogrammen, strategische keuzes, proactief handelen, *out of the box* denken, HKZ en ISO keurmerken, benchmarks, downsizen, balanced score cards, ICT plannen en SWOT analyses. Kleine kwaliteitsraden hielden zich bezig met piepende gordijnrails, bejegening van de patiënt, bewegwijzering in het ziekenhuis, koffie in de wachtkamer. Mijn collega's en ik waren sterk voorstander van het Kleine Kwaliteit model, dat veel meer recht deed aan de leefwereld van de patiënt. We wezen erop dat cliëntenraden die kozen voor Kleine Kwaliteit vooral hun eigen agenda moesten bepalen en ongevraagde adviezen moesten geven. Ze moesten zich niet laten inpakken door de Plan Do Check Act cyclus van het bestuur van de zorginstelling.

Lezend in het Dossier deel Adviesraden Sociaal Domein van het Tijdschrift Sociale Vraagstukken kwam ik de indeling Grote Besluiten versus Kleine Kwaliteit opnieuw tegen, in allerlei varianten. Movisie onderzoekers Karin Sok en Daan de Bruijn signaleren in hun bijdrage dat de adviesraden nog teveel bestaan uit "usual suspects": gepensioneerde professionals, hoog opgeleid met een achtergrond in zorg, welzijn of openbaar bestuur die hard aan de slag gaan om hun deskundigheid op het gebied van financiën in het sociaal domein te vergroten. Adviesraadleden moeten maandelijks vergaderen en diverse adviezen per jaar afleveren en dat moet je kunnen of je moet het willen leren, constateren Bert Holman en Petra van der Horst in een mooi interview. Daan Weenk, voorzitter van de adviesraad Stichtse Vecht, vertelt in een ander interview dat "mensen uit belangenorganisaties vaak

moeite hebben met het lezen en begrijpen van al die stukken” en dat zijn raad is opgeschoven naar een meer professionele invulling. Dat suggereert een bias in de richting van de Grote Besluiten, maar het themadeel staat vooral vol met beschrijvingen van WMO adviesraden die iets willen doen aan Kleine Kwaliteit. Adviesraden die er naar streven recht te doen aan de leefwereld van de kwetsbare groepen cliënten voor wie de WMO, de Jeugdwet en de Participatiewet bedoeld zijn. Er worden tal van creatieve methodieken genoemd om deze groepen te bereiken. Jongeren kun je benaderen via een Facebookpeiling, voor mensen met een verstandelijke beperking zijn er spellen die je kunt laten spelen om uit te vinden wat voor hen belangrijk is. Uitvoerende professionals hebben vaak een heel goed beeld van de problemen van de doelgroep, en het is dus belangrijk voor een adviesraad sociaal domein om contact te zoeken met deze professionals. Joke Stoffelen van Zorgbelang Gelderland beschrijft een project dat Tha Bus on Tour heet, waarin jongeren die ervaring hebben met jeugdhulp of jeugdggz hun verhaal vertellen aan scholieren en docenten. Zij adviseert: “ga naar de plaatsen waar mensen vertoeven, drink je een delirium aan koffie met hen en LUISTER.” Petra van der Horst van de Koepel van adviesraden signaleert dat raden steeds meer proactief en ongevraagd advies uitbrengen en zij vindt dat “ een mooie beweging.”

We kunnen voorzichtig verheugd en optimistisch zijn over de aandacht voor Kleine Kwaliteit, voor de leefwereld van kwetsbare groepen. Hartstikke mooi, daar mag u trots op zijn. U voelt nu hopelijk aan dat ik in het tweede deel van dit praatje een nieuw probleem, of – in bestuurskunde termen – een *nieuwe uitdaging* voor de toekomst ga formuleren, want dat ga ik doen.

Die uitdaging begint met een uitspraak van Frits Lagendijk, voorzitter van de adviesraad WMO-Jeugd in Enschede, een van de geïnterviewden in het TSV themadeel. Lagendijk zegt: “Als het college van B&W een keus moet maken tussen een Wmo- of een jeugdvoorziening en wij worden gevraagd om daarbij te adviseren, dan zullen we onherroepelijk iemand teleurstellen. Ons advies om te kiezen voor het ene gaat namelijk ten koste van het andere.” In meer algemene zin is dit het probleem waar brede WMO adviesraden in de nabije toekomst voor staan. Je kunt heel erg inzetten op kleine kwaliteit en heel veel aandacht hebben voor de leefwereld van kwetsbare ouderen, mensen met een verstandelijke beperking,

mantelzorgers, psychiatrische patiënten, jongeren met een jeugdzorg behoefte, of mensen met fysieke beperkingen, maar op enig moment krijg je te maken met een variant op het probleem van Frits Lagendijk: wat als je moet kiezen tussen verschillende groepen in je achterban, tussen conflicterende belangen of verschillende wensen?

Het voorbeeld van Frits Lagendijk kunnen we zelfs nog één slag ingewikkelder maken. Stel dat je een adviesraad hebt bestaande uit vertegenwoordigers uit verschillende doelgroepen, kun je dan wel alles tegen elkaar zeggen? Kun je als persoon met een handicap zeggen dat je het verschrikkelijk vervelend vindt om afhankelijk te zijn van familieleden, als er ook mantelzorgvertegenwoordigers zijn die zo hun best doen om er te zijn voor hun familielid? Kun je als psychiatrisch patiënt zeggen dat je er niets voor voelt om hand en spandiensten te verrichten voor kwetsbare ouderen, omdat je daar depressief van wordt? Kun je als kwetsbare oudere zeggen dat je niet zit te wachten op hulp van vrijwilligers omdat je het akelig vindt om de hele tijd dankbaar te moeten zijn? Kun je als mantelzorger zeggen dat er vooral heel veel grenzen moeten worden gesteld aan de mantelzorg omdat mantelzorgen zwaar en vermoeiend is, als er mensen tegenover je zitten die van die zorg afhankelijk zijn en dat natuurlijk ook niet kunnen helpen?

Leefwerelden zijn voor verschillende doelgroepen verschillend; belangen en wensen kunnen met elkaar botsen. Wat moet je daarmee als adviesraad?

Ik denk dat het handig is om een nieuwe tweedeling te gaan gebruiken om te kunnen bespreken waar je naar toe wilt als adviesraad in het sociaal domein. Het eerste model is de grabbelton. De adviesraad haalt zoveel mogelijk ervaringen op van zoveel mogelijk burgers die betrokken zijn bij het sociaal domein. Bij wijkteams, welzijnsorganisaties, jongeren, GGZ patiënten, mensen met lichamelijke beperkingen of chronische ziekten, mensen met verstandelijke beperkingen, mantelzorgers, vrijwilligersorganisaties, huisartsen, belangenorganisaties en wat al niet. De adviesraad zorgt daarmee voor een breed en diepgaand beeld van wat er speelt, hoe het beleid wordt beleefd en wat verschillende mensen en groepen denken dat er beter kan. De raad maakt adviezen per doelgroep, en kan die eventueel af en toe bundelen. Het college van B&W en de gemeenteraad kunnen daaruit putten bij het maken van afwegingen en het voeren van beleid. Voor de adviesraad is dat fijn, want zij kunnen dan het dilemma van Frits Lagendijk (en al die andere conflicten en

dilemma's die ik net noemde) omzeilen. En voor het gemeentebestuur (college en raad) is het ook goed: zij kunnen putten uit de aangeleverde argumenten en ideeën, zij stellen vervolgens prioriteiten en stippelen beleid uit. Daar worden zij voor betaald en daar hebben we hen voor gekozen. Als het ons niet bevalt kiezen we over vier jaar een andere raad.

Het tweede model waar een brede adviesraad voor zou kunnen kiezen is het SER model. SER staat voor Sociaal Economische Raad. Dat is een adviesorgaan van de nationale politiek waarin werkgevers, werknemers en nog een aantal onafhankelijke Kroonleden met elkaar nadenken over ingewikkelde vraagstukken als loonmatiging, ontslagbescherming, vaste en flexibele banen, de toekomst van onze pensioenen of uitkeringen bij ziekte en arbeidsongeschiktheid. Werkgevers en werknemers hebben op al die onderwerpen verschillende wensen en belangen. Die worden niet gewoon in een rapport gestopt waar de politiek dan naar believen uit kan grabbelen, die belangen en wensen worden in de SER al tegen elkaar afgewogen (dat lukt niet altijd natuurlijk, maar dat is wel het streven). Als er dan een advies ligt kan de politiek daar niet gemakkelijk omheen. Zo'n advies is een zorgvuldig overdacht compromis dat de politiek serieus moet nemen.

Een adviesraad die zich wil ontwikkelen tot een gemeentelijke SER zou zich kunnen buigen over een aantal netelige kwesties die meer vergen dan alleen het ophalen van ervaringen en wensen bij verschillende doelgroepen.

Ik noem er een paar.

De eerste komt uit het TSV themadeel, uit het interview met Daan Weenk van de Adviesraad Sociaal domein in Stichtse Vecht. Zijn adviesraad heeft geadviseerd om wijkteams vooral ook preventief in te zetten. Niet alleen reageren op vragen en problemen van burgers, maar signaleren dat tieners teveel doelloos rondhangen, of dat er mogelijk mensen vereenzamen achter veel te lang gesloten gordijnen. Preventief optreden of vraaggestuurd handelen? Dat is een moreel dilemma, dat door een SER achtige adviesraad kan worden opgepakt.

Een tweede voorbeeld. Stel eens de vraag of die participatiesamenleving nu echt zo'n goed idee was. Op diverse plekken zien we dat mensen bezig zijn de verzorgingsstaat opnieuw uit vinden. De verzorgingshuizen moesten dicht omdat ouderen allemaal zo lang mogelijk in hun eigen huis moesten blijven wonen, liefdevol verzorgd door kinderen en burens. Nu ontdekken we dat veel ouderen liever wilden wonen in een verzorgingshuis. Voor rijke ouderen is die

voorziening nog steeds beschikbaar: dan noemen we het een serviceflat. Maar voor arme ouderen met heimwee naar de verzorgingsstaat moeten we het verzorgingshuis mogelijk heruitvinden. Is dat een goed idee?

Vergelijkbare vragen kunnen we stellen over de sociale werkplaats. Die moest verdwijnen en dan zouden mensen met een arbeidsbeperking liefdevol worden opgenomen door de reguliere arbeidsmarkt. Nu zien we dat die arbeidsmarkt daar niet op is ingesteld; gemeenten moeten alsnog beschutte arbeidsplaatsen creëren en dat werkt het best op de sociale werkplaats.

Welke brede adviesraad gaat een keer zeggen dat het afschaffen van de verzorgingsstaat een slecht idee was en dat we die zo snel mogelijk terug willen hebben?

En ten slotte: kijk eens naar de sociaaleconomische effecten van de participatiesamenleving.

Ik zei al: het afschaffen van verzorgingshuizen treft mensen met een kleine portemonnee.

Mensen met een hoog inkomen kunnen gewoon naar een serviceflat. Andere elementen van de participatiesamenleving hebben ook sociaaleconomische gevolgen. Als mensen met een psychiatrische beperking en mensen met een verstandelijke handicap een plek moeten vinden op de reguliere arbeidsmarkt dan is goed voorstelbaar dat zij in de plaats komen van anderen.

Die anderen zijn niet de managers met de hoogste inkomens: dat zijn de tuinmannen, de vakkenvullers, de schoonmakers en conciërges aan de onderkant.

Als mensen met een psychiatrische beperking en mensen met een verstandelijke handicap in gewone huizen in gewone buurten moeten wonen (niet meer ver weg in de bossen of op de hei), dan is het belangrijk dat we weten waar ze terecht komen. De kans is vrij groot dat er buurten worden gekozen waar de grond goedkoop is en waar mensen niet veel geld hebben.

In de participatiesamenleving komen veel zware lasten terecht op de zwakste schouders.

Zelfs het centrale adagium van de participatiesamenleving (iedereen moet alles zoveel mogelijk zelf doen) is vooral van toepassing op arme mensen. Rijke mensen hoeven helemaal niet alles zelf te doen. Die hebben een secretaresse, een nanny, een belastingconsulent, een accountant, een tuinman, een personal shopper en geen van deze hulpverleners gaat de rijke mens ooit in zijn eigen kracht zetten. Dat doen we alleen met arme mensen.

Ik kijk heel erg uit naar een SER model adviesraad die een prachtig advies maakt over de herverdelingseffecten van de participatiesamenleving in zijn gemeente.

Intussen wil ik alle adviesraadsleden sociaal domein hier aanwezig heel erg feliciteren met hun goede werk tot nu toe, en de redactie van het *Tijdschrift Sociale Vraagstukken* gelukwensen met een prachtig themadeel. Veel succes en wijsheid in de komende jaren.