

## Verslag expertbijeenkomst 'De zorg van morgen: een waardevolle zorg'

*Het perspectief van de burger*

17 juni 2016 – De Nieuwe Poort, Amsterdam

---

### **Het perspectief van de burger**

Tijdens deze expertbijeenkomst stond het perspectief van de burger centraal. Burgers hebben over het algemeen hoge verwachtingen van de zorg. Tegelijk dicht het zorgstelsel hen ook verantwoordelijke rollen toe, bijvoorbeeld om zelf de beste zorgverlener te kiezen en het eigen netwerk in te schakelen. Het is de vraag of dergelijke rollen wel verenigbaar zijn, en of iedereen ze kan waarmaken.

### **Samenwerking professionele en informele zorg**

Deelnemers zagen enkele belangrijke knelpunten in het overnemen van zorg door het eigen netwerk van burgers. Netwerken verschillen sterk in de mogelijkheden voor onderlinge hulp, net als de preferenties die mensen voor zorg hebben. De mogelijkheden voor zelfredzaamheid sluiten dus niet automatisch aan op het beroep wat hier op wordt gedaan. Er is nog veel te leren in het vinden van passende aansluiting tussen informele en formele zorg, en hier zijn veel mooie voorbeelden van. Het vraagt van beroepszorgverleners wel een open opstelling en goede competenties om gebruik te maken van de deskundigheid van informele zorgverleners.

Gedacht vanuit sturing is het belangrijk om onderscheid te maken tussen vrijwilligers en mantelzorgers. Gemeenten hebben meer mogelijkheden om vrijwilligersorganisaties aan te sturen.

### **Moeten burgers participeren?**

Burgers krijgen een actievere rol toebedeeld om te participeren bij hun zorg: denk aan zelfmanagement, keuzevrijheid en zelfredzaamheid. De vraag is daarom relevant wanneer je van de norm om actief te kiezen en je eigen zorg vorm te geven mag afwijken. Mag je passief blijven of 'lui zijn'? Soms lukt het niet om aan verwachtingen te voldoen, bijvoorbeeld als het eigen netwerk daar niet toe in staat is. Maar wat als iemand liever gewoon een beroep doet op professionele zorg?

### **Solidariteit**

Dit hangt samen met een solidariteitsvraag. Minder beroep op het eigen netwerk, of meer van professionals vragen, heeft immers consequenties voor de zorgkosten. Het thema van solidariteit verdient dan ook meer aandacht bij beleidsmakers. De verschillen tussen generaties in wat zij aan zorg kunnen verwachten in relatie tot wat zij zelf bijdragen verschilt enorm. Om de solidariteit tussen jong en oud te behouden is een helder perspectief nodig om dilemma's tijdig te identificeren en

aan te pakken. Ook is er een stapeling van solidariteit bij hoger opgeleiden: zij zijn gezonder, hebben meer eigen netwerk, en maken meer gebruik van formele zorg.

### **Belangrijkste uitdagingen stelselonafhankelijk**

De belangrijkste uitdagingen waar de zorg voor staat zijn stelselonafhankelijk, zoals de groei van chronisch zieken, dure medicijnen, overbelasting van de eerste lijn, en technologische ontwikkelingen. Blijkbaar zit de oplossing niet in het stelsel, maar in de dynamiek tussen partijen en hoe zij met de stelselmechanismen en marktprikkels omgaan. De regionale samenwerking moet wel steviger worden gestimuleerd.

### **Perspectief nodig**

Naast de rol van het burger in de zorg kwamen tijdens de bijeenkomst verschillende andere perspectieven langs. Daarbij noemden deelnemers bijvoorbeeld de waarde van een perspectief of metafoor om burgers 'mee te krijgen' in de richting waarin de zorgsector zich dient te ontwikkelen. In de ogen van deelnemers weten burgers nu niet altijd waar zij aan toe zijn, mede door de verschillende 'verhalen' achter de deelsectoren. Denk aan het verschil tussen de marktwerking in de curatieve zorg en de nadruk op maatschappelijke participatie in de Wmo.

Het onbehagen over de zorg past in een bredere maatschappelijke trend van ervaren afstand en gebrek aan betrokkenheid bij publieke diensten en instellingen. Nederlandse burgers lijken minder (emotionele) verbinding te voelen met de overheid en publieke dienstverlening. Deelnemers noemen rationalisering en de nadruk op efficiency als factoren die hebben bijgedragen aan dit verminderde gevoel van eigenaarschap.

### **De metafoor van het voetbalteam**

De metafoor van een voetbalteam kan helpen om te ontsnappen aan de dominantie van doelrationaliteit als waarde, en uit te komen bij een nieuw waardenstelsel. Burgers staan in de spits en kunnen 'scoren' op hun gezondheid door gezond te leven. Zij worden daarbij ondersteund door maatschappelijke organisaties en door bijvoorbeeld hun werkgever. Mochten zij onverhoopt toch ziek worden, dan wordt de verdediging gevormd door zorgverleners, die er alles aan doen om de spits weer in scorende positie te krijgen. De specialistische zorg staat in het doel, en vormt dus de 'achtervang'. Om het team optimaal te laten functioneren, is het wel van belang dat ieders blik naar voren is gericht.

### **Domeinen buiten de zorg**

Ook kwam de meerwaarde naar voren van denken buiten het zorgstelsel om. Gezondheid komt voor een belangrijk deel juist tot stand op het werk, in het privéleven en in de wijk, en niet in de zorg. Daar moet meer naar worden gekeken en in worden geïnvesteerd bij het verbeteren van gezondheid.

### **Dilemma**

Een belangrijk dilemma vormt hoe het zorgstelsel omgaat met de pluriformiteit en diversiteit in de samenleving, met de verschillen tussen de *haves* en *havenots*. Er is sprake van een veeldeling in de samenleving, met verschillen in wat mensen kunnen

en hoe ze dit ervaren. Opties zijn enerzijds het systeem minder complex en daarmee toegankelijker maken, en anderzijds het gericht ondersteunen van mensen die niet mee kunnen. Dit vergt een afweging tussen toegankelijkheid en solidariteit.

**Met dank aan de aanwezigen:**

Mevr. Cecil Scholten	Vilans
Mevr. Monique Heijmans	NIVEL
Mevr. Aenneli Houkes	CPB
Dhr. Hans Boutellier	Verwey-Jonker Instituut
Dhr. Norbert Hoogers	Zilveren Kruis
Dhr. Haroon Sheikh	Vrije Universiteit
Mevr. Anita Wydoodt	Elisabeth-TweeSteden ziekenhuis
Mevr. Hester van de Bovenkamp	iBMG

**RVS**

Dhr. Loek Winter  
 Dhr. Willem Jan Meerding  
 Dhr. Evert Schot  
 Mevr. Janna Goijaerts