

Ontzorgen

Zoetermeer gaat ontzorgen, zo kopt het streekblad op 1 december 2011¹. “Er wordt een beroep gedaan op eigen verantwoordelijkheid.”

Bij nader lezen blijkt dat het om het ontzorgen van het WMO-loket gaat. “Mensen moeten eerst kijken wat ze zelf voor oplossing kunnen vinden voor ze bij het WMO-loket aankloppen”.



Ontzorgen en WMO

De term ‘ontzorgen’ is op internet veelvuldig te vinden. In het bedrijfsleven zijn er veel ‘ontzorgers’ te vinden. Dat zijn aanbieders op de markt die een service leveren die bepaalde zorgen weghaalt bij bedrijven. Het doel van het ontzorgen is dat het bedrijf zich bezig kan houden met de core-business. Al het andere ‘gedoe’ erom heen leidt maar af van de kern. Dat ‘gedoe’ nemen de ontzorgers voor hun rekening. Dergelijk ontzorgen mag dan ook wat kosten. De ontzorger biedt een pakket aan, de cliënt kan bepalen of dit pakket voldoende oplevert. Met andere woorden: de bewijslast ligt bij de aanbieder, de cliënt kan eisen stellen aan het geleverde product.

Die term ‘ontzorgen’ wordt nu ook gebruikt in het bericht over het WMO-loket. Hier ligt de situatie totaal anders. De aanbieder besluit zelf dat de cliënten moeten ontzorgen. De bewijslast komt bij de cliënt te liggen, en de aanbieder beoordeelt of de cliënt wel voldoet aan de vereisten.

De ronkende taal van de zelfredzaamheid leidt hiervan de blik af. Niet langer staat “...het leveren van voorzieningen centraal maar meer de vraag hoe mensen ondersteund kunnen worden bij het zelfstandig organiseren van hun leven.”

Een revolutionair inzicht schijnt er in de afgelopen jaren voor te hebben gezorgd dat de WMO sinds haar introductie in 2007 moet worden heroverwogen: “Toen stond centraal hoe we voor mensen zorgen. Vandaag de dag staat de eigen verantwoordelijkheid centraal. Het is welzijn nieuwe stijl.”

Dit ‘ontzorgen’ wordt een landelijke tendens genoemd door Zoetermeer.

Ontzorgen en automobilititeit

In het weekend na publicatie over het ontzorgen legde ik een - voor mijn doen - behoorlijk aantal kilometers rijksweg af. Terwijl ik zat te peinzen over de term ontzorgen viel mij op hoeveel zorg er aan de voortrazende automobilist is besteed. En bedacht ik mij hoe ook in de nabije toekomst nog veel ontzorging in de automobilititeit wordt geleverd - crisis of geen crisis.

Een fikse investering moet de automobilititeit vergroten en de reistijd op veel plaatsen met enkele seconden per kilometer verlagen. Elke 500 meter hangen matrixborden de chauffeur geruststellend voor te lichten over wat er vóór hem gebeurt.

Goedwillende campagnes zorgen ervoor dat mensen heel thuis kunnen komen, mits ze maar niet telefoneren, sms-en of Tom-Toms instellen tijdens het rijden. En voor wie het nog niet wist wordt om de paar kilometer verteld dat alcohol en verkeer geen handige combinatie is. Bijna bij elk tankstation wordt verteld dat het volgende ‘pas’ over 25 kilometer is te vinden (want ja, er zal eens een automobilist langsrijden die net bezig is met zijn laatste 2 liter benzine...).

¹ <http://www.deweekkrant.nl/pages.php?page=2044110>

Ik ben echter nog nergens tegengekomen dat de chauffeurs hun automobilititeit zo veel mogelijk zelfstandig moeten organiseren. In toenemende mate lijkt juist in die wereld de eigen verantwoordelijkheid minder centraal te staan. Allerlei diensten zorgen ervoor dat de automobilist niet zelf hoeft na te denken over onder andere de juiste snelheid en de inschatting van gevaren.

Ontzorgen en draagkracht

Ontzorgen rond automobilititeit wordt geleverd aan mensen die al mobiel zijn, de middelen hebben om zich vrij te bewegen en over de nodige financiën beschikken, met als doel hun bewegingsvrijheid te vergroten. Kortom: de cliënt van het ontzorgen is iemand met een redelijke draagkracht.

Ontzorgen rond het WMO-loket wordt opgelegd aan mensen die vaak minder of niet mobiel zijn, voor hun bewegingsvrijheid speciale middelen behoeven en veelal niet de financiën hebben om alternatieven te ontwikkelen. Kortom: de cliënt is vaak minder draagkrachtig.

Het ene ontzorgen (uit het bedrijfsleven) dient de afnemer, de cliënt. De aanbieder moet aantonen dat hij goed werk heeft geleverd.

Het andere ontzorgen (van het WMO-loket) dient de aanbieder. De cliënt moet aantonen dat hij voldoende zijn best heeft gedaan.

Helaas wordt in het laatste geval met woorden zo gedraaid dat de indruk groeit dat de cliënt juist met minder mobiliteit blij zou moeten zijn...

Het meest pijnlijke echter in het gebruiken van het woord 'ontzorgen' rond het WMO-loket is dat juist zij die vaak de minste keuzemogelijkheden in de beklagdenbank worden geplaatst. Het hanteren van het woord verantwoordelijkheid zegt hen: "Jullie moeten nu toch echt eens wat meer verantwoordelijkheid gaan tonen!"

Qui bono?

De vraag 'qui bono' betekent letterlijk "wie wordt er beter van?".

Goed beleid kan op deze vraag een transparant antwoord geven, zonder dubbele bodems of verborgen agenda's.

De vraag 'qui bono' zorgt ervoor dat mensen niet als producten of economische voorwerpen worden benaderd, maar als mensen.

Uit het misbruik van het woord 'ontzorgen' blijkt dat de vraag 'qui bono' verdwenen is achter verhullende taal en politieke eenzijdigheid rond het WMO-loket.

Zoetermeer, 11 december 2011.