

Hoe blijer mensen met jou zijn, hoe meer ze met jou gaan delen

Samen doen we meer, zei onder de koffie iemand uit een Brabantse gemeente, en ze bedoelde gemeente en burger. Dat klonk me als muziek in de oren. Want ik ga het met jullie hebben over dienen. De dienende welzijnswerker, ambtenaar, huisvester, verzorgende. Die niet zelf iets bedenkt wat de mensen moeten doen maar luistert, aftast, zoekt wat bij iemand past, echte aandacht heeft, aansluit bij wat de mensen zelf al doen. Dat betekent minder professionals, meer vrijwilligers, meer mantelzorgers, meer burgers. Of liever nog: gewoon mensen, met een voor- en achternaam. Want welke rol of functie iemand heeft is niet van belang. Kun je vanuit die wetenschap organiseren? Organisaties maken zonder grenzen? Waar mensen, burgers, klanten vrijelijk naar binnen en buiten kunnen. Organisaties die mensen helpen om hun eigen ding te doen. Met dienende bestuurders die weten dat goed besturen om vertrouwen vraagt en los laten. Je laat het de mensen zelf doen.

Loslaten = verbinden

Eigenlijk is loslaten een verkeerd woord want wat we willen is verbinden. Echt contact in plaats van dat mechanisch contact via een regel, een indicatie of een recht. Heel bekend is dat voorbeeld uit Drachten waar ze de verkeersborden hebben weggehaald. Of het nog steeds goed gaat weet ik niet maar twee, drie jaar geleden was het in elk geval zo dat er daardoor minder ongelukken waren en de doorstroming beter ging, terwijl de verkeersdeelnemers juist flink was gestegen. Aankomen op een kruispunt dus en gewoon kijken. Ik zie jou. Zie jij mij ook? Dat is verbinden, met minder regels. Echte waarde, schreef ik deze week in een tweet, zit niet in zorg of hulp maar in elkaar. Zoals een klant van ons het uitdrukte: "Iemand die er gewoon zin in heeft om met mij om te gaan".

Een andere metafoor, ook uit het verkeer, is die van de rotonde. Bij een verkeerslicht komt de sturing van boven, is er een agent of camera nodig om bonnen uit te schrijven, en moet er om de zoveel tijd iemand komen om de lampen te vervangen. Bij een rotonde, zonder verkeerslichten, komt de sturing van de verkeersdeelnemers en zijn agent, camera en lampen overbodig.

Kunnen we met dit gegeven, is dan de vraag, niet veel meer doen? De zaken zo regelen dat de burgers vanzelf de regie nemen en zelf de dingen doen die ze gedaan willen hebben? Niet omdat ze moeten maar omdat ze dat willen?

De burger die er toe doet

Dit past natuurlijk perfect bij wat we in onze sector eigen kracht noemen of samen redzaam. De zaken zo regelen dat de mensen zoveel mogelijk zichzelf en elkaar vooruit helpen. Ik noem het de heruitvinding van ons vak want elke agoog leert natuurlijk op

school al dat je mensen het beste op eigen benen leert te staan door ze het zelf te laten doen. Ervarend leren, heette dat veertig, vijftig jaar geleden al.

Dat geldt ook voor kwetsbare mensen. Natuurlijk zijn professionele hulp en zorg nodig maar ook kwetsbare mensen willen en kunnen wat. Dat zijn geen kasplantjes. Kwaliteit van leven is nou net, even afgezien van onderdak en voeding, nodig zijn voor een ander. Weten dat er mensen zijn die op jou rekenen. Dat je er toe doet. Mensen willen helemaal geen hulp en zorg, ze willen daar juist zoveel mogelijk vandaan blijven en zolang het ook maar een beetje gaat zelf in control zijn. En als het dan nodig is willen ze dat liefst zoveel mogelijk van hun omgeving krijgen. Hoe minder professionals, hoe beter het is. Welzijn, en dat geldt ook voor zorg, gemeentediensten, wat je ook maar nodig hebt, moet zoveel mogelijk een doe-het-zelf winkel zijn. Een fijne zaak die je helpt om jouw leven op jouw manier te regelen. En zelf bij te dragen als iemand anders jou nodig heeft.

Consumenten worden prosumenten, organisaties gemeenschappen

De cruciale term is waarde. Als mensen iets waardevol vinden, daarin geloven, gaan ze zich er vanzelf voor inzetten. Als je elkaar zo vindt, als mensen die samen zaken oplossen, kom je vanzelf los van woorden als product of dienst want die klant, of burger, of patiënt, hoe je het ook noemt, is niet alleen consument maar ook producent. Die doet echt mee. Die participeert. En dat willen die mensen ook heel graag want zo krijgen ze regie. Dat is ook de essentie van het woord dienen: de regie bij die ander laten, of op zijn minst de regie delen. Die klant, burger, patiënt, scholier is dan vanzelf deelgenoot van jouw organisatie en jij van de zijne. Zonder er erg in te hebben.

Wie de klant zo centraal stelt is geen organisatie of een bedrijf maar een gemeenschap. Van een organisatie, met een bestuurder, functies, protocollen, verander je in iets anders wat van de mensen zelf is. En wat ook door die mensen wordt bestuurd. Als netwerk. Elke dag opnieuw want netwerken is ruilen, nagaan of je iets de moeite waard vindt en wat je ervoor over hebt. Weten hoe het de vorige keer was en dat weer gaan doen omdat het beviel. Of niet, en dan doe je het niet. Dat bestuur je niet. Dat ontstaat, vanzelf.

Tips

Een paar tips om op gang te komen - want het is bepaald niet simpel. Achtereenvolgens:

1. **Co-produceer waar het maar kan** - Trek dus alles wat je doet in twijfel. Ga je organisatie totaal anders bekijken. Wat is er betekenisvol, zinnig, leuk aan wat jij doet? Wat zouden de klanten of burgers daaraan bij willen dragen? Ben je bereid om te delen en kan en mag dat ook? Ga na of de mensen die je op het oog hebt

daar ook zo over denken. En ben vooral oprecht. Liever eerlijk en onaf dan perfect en onecht.

2. **Voorbeeldgedrag** - Als je doet in eigen kracht is jouw organisatie, jouw personeel, jouw gebouw, jouw manier van doen een toonbeeld van eigen kracht. Een klagende welzijnsprofessional bijvoorbeeld is een contradictio in terminis want een welzijnsprofessional staat voor proactief in het leven staan. Bewust keuzes maken. Daar een rolmodel in zijn.

Voor participatie geldt hetzelfde. Doet jouw organisatie in participatie of propageer je dat, ben dan zelf een toonbeeld van participatie. Laat zien hoe het moet, draag het uit.

Een wethouder die vindt dat burgers meer vrijwilligerswerk moeten doen zet zelf de deuren open. Trek die burger naar binnen. Zet naast elke ambtenaar een vrijwilliger, ook in staf en management. Vrijwillig waar het kan, betaald waar het moet, ook of juist bij de gemeente zelf. Dat is voorbeeldgedrag.

3. **Stop met leiding geven** - Laat medewerkers hun sturing halen bij de stakeholders in plaats van bij de leidinggevenden, en organiseer dat, verlang dat, toets dat. En vervang functies door taken. Dan kan iedereen veel beter de dingen doen waar hij het beste in is.

Ik heb heel lang gedacht dat leidinggevenden nodig zijn maar sinds een paar maanden ben ik er vanaf. Elke keer dat een leidinggevende ingrijpt komt de sturing van binnenuit en niet van de mensen voor wie je er bent. Dat kun je wel anders willen maar leidinggevenden kunnen zich toch niet beheersen. Die gaan sturen. Of ze dat nou coachend, lerend, waardierend doen, het maakt niet uit, ze willen zelf in control zijn. En mensen die moeite hebben met rekenschap geven zullen zich maar al te graag naar voegen omdat ze denken dat een sterke rug veiligheid biedt. Maar ze werken dan niet meer voor klanten, burgers, stakeholders maar voor die leidinggevende. Daar kom je alleen maar vanaf door er radicaal mee te stoppen.

4. **Werk aan zelfbediening** - Informatie en advies bijvoorbeeld inrichten zoals de Consumentenbond het doet? Wie een probleem heeft met een provider vindt er precies de stappen die hij moet zetten om het probleem op te lossen. Compleet met de voorbeeldbrieven erbij. Kun je helemaal van thuis uit regelen. Waarom zou dat met al die zaken die je bij een gemeente, corporatie, zorginstelling moet regelen niet ook kunnen? Dat de burger zelf toetst bijvoorbeeld of hij een vergunning mag krijgen en zichzelf dan ook die vergunning geeft?

Denk niet dat het allemaal niet kan. Bij WIJ zijn we met dit soort dingen bezig en het werkt. Je wordt een organisatie van de mensen voor wie je er bent. Een organisatie die doet wat moderne mensen graag willen. Ze zelf de control laten. Moderne mensen willen dat en kunnen dat. Maak ze blij. Ze snakken ernaar.

Links

[Welzijn in de 21e eeuw](#)

[Welzijn in de 21e eeuw. Presentatie](#)

[Van organisatie naar gemeenschap](#)

[Vraagverlegenheid. Het is, het blijft, aan de slag](#)

[Als de klant geen vraag heeft. Veranderen doen mensen zelf](#)

[De wereld in 2020. Van kaasstolp naar jungle](#)

[Veranderen in netwerken. Klantgestuurd leren samenwerken in wonen, welzijn en zorg](#)

[De klant centraal. Doen wat klanten vragen](#)

© John Beckers, 2012. Deze tekst is in verkorte vorm uitgesproken tijdens het congres [Vertrouwen op de kracht van burgers](#) op 22 maart 2012.