



© ANP

De vergeetachtige patiënt in het verpleeghuis en de laagopgeleide dertiger in geldproblemen: ze behoren tot twee totaal verschillende groepen. Toch bleek er deze week een gemeenschappelijke noemer.

[Trouw](#)

Maandag deed antropologe Susanne van den Buuse in deze krant [ver-  
slag van haar onderzoek waarvoor ze anderhalf jaar in een verpleeg-  
huis verbleef](#). ‘Eigen regie’ en ‘zelf-redzaamheid’ zijn daar, net als elders in de zorg, de nieuwe toverwoorden van politiek Den Haag en het management in de hoofdkantoren. In de praktijk, constateert Van den Buuse, pakt dat nogal eens verkeerd uit. Een oudere die pas naar de huiskamer wordt gebracht nadat hij dat zelf vraagt - ‘eigen regie’

immers - wordt juist ingewreven dat hij afhankelijk is van de verzorging. Van den Busse signaleert een paradox: als mensen worden verplicht tot eigen regie, is het geen 'eigen' regie meer.

Een dag later liet de Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving zien wat de rol van overheidscommunicatie is bij huishoudens met schulden. Brieven van de overheid of andere instanties bevatten voor deze groep, vaak laag opgeleid, zulke ingewikkelde teksten dat de inhoud nogal eens wordt gemist. En zo belandt men alleen maar dieper in de schulden. Dit thema is bepaald niet nieuw, maar het probleem is onverminderd nijpend. Ironisch is bovendien dat juist de wirwar aan regelingen, speciaal ontworpen voor deze groep, de communicatie extra ingewikkeld maakt.

## Leer ze kennen

Zowel de ouderen als de schuldenaars worden met de beste bedoelingen benaderd, maar vanuit het perspectief van een overheid of andere organisatie die denkt te weten wat het beste voor hen is. En daar gaat het mis, want op de tekentafel van het nieuwe beleid is geen rekening gehouden met de manier waarop dit beleid wordt ervaren bij de mensen om wie het gaat.

Er zijn twee manieren om dit gat te dichten. De ene aanpak is gericht op die mensen zelf. Ouderen moeten nog beter worden doordrongen van de noodzaak tot eigen regie. En wie in de schulden zit, moet hoognodig op cursus om eindelijk eens te begrijpen wat er in al die ingewikkelde brieven staat.

De tweede manier is een stuk simpeler - en doeltreffender. Antropoloog Van den Buuse geeft eigenlijk al het recept. Fixeer je niet op die eigen regie, adviseert zij het verpleeghuispersoneel. "Trek tijd uit om met mensen te praten. Leer ze kennen." Alleen zo kom je erachter waar iemand werkelijk de 'eigen regie' over wil - en kan - voeren. Voor (overheids)instanties die te maken krijgen met mensen met schulden, geldt evengoed dat zij zich meer in hen moeten verdiepen. Dat komt die mensen ten goede, maar ook de beste intenties van het beleid.

*De mening van de krant, verwoord door leden van de hoofdredactie en senior redacteurs.*

© ANP