

Leon Noorlander

directeur Jeugdzorg Nederland

HOE OOSTENRIJK HAAR BURGERS VERTROUWT

Vertrouwen is de basis...

Vertrouwen is de basis van een samenleving en het weefsel dat ons bij elkaar houdt. Op dit onderlinge vertrouwen is ook onze democratie gebouwd. Het stelt ons als land in staat om meer te zijn dan de som der delen en individuele risico's samen kunnen afdekken. Onderzoek toont aan dat landen met veel onderling vertrouwen een hogere levensstandaard hebben, terwijl in 'low trust societies' de welvaart vaak lager en bijna altijd zeer ongelijk verdeeld is. Nederland staat stevast hoog in de lijstjes van 'high trust societies'. Na de Scandinavische landen, die een soort monopolie positie op de top hebben, zijn wij een solide subtopper. Vanuit internationaal perspectief is er in Nederland een groot vertrouwen in elkaar en hebben we een breed gedeeld beeld van onze normen en waarden

...maar staat onder druk...

Echter, in Nederland herkennen we dit beeld steeds minder. Dit vertrouwen staat echter onder druk. Schandalen en breed wantrouwen hebben ons nationale vertrouwen, vooral tussen burgers en overheid, beschadigd. Zoals het CPB altijd stelt: Nederlanders vinden dat het met hen persoonlijk best goed gaat, maar met de samenleving minder.

In Oostenrijk is iets vergelijkbaars aan de hand. Beide landen vertrouwen sterk op hun zorgstelsel en de kwaliteit van zorg, maar het vertrouwen in de politiek om hedendaagse uitdagingen aan te pakken is laag. Deze gelijkwaardigheid zie je ook terug in de statistieken rond zorg en gezondheid: beiden hebben nagenoeg dezelfde levensverwachting, leven evenveel jaren in goede gezondheid en de kosten voor zorg zijn ook behoorlijk gelijk.



“Vertrouwen vormt de basis van onze samenleving en democratie.”

...ook in Oostenrijk, maar er zijn verschillen...

Toch zijn er onder de motorkap significante verschillen, vooral in de invulling van de vertrouwensrelatie tussen burger en overheid. Neem bijvoorbeeld ons werkveld: zorg en welzijn. In Oostenrijk bepaalt de burger primair welke zorg gewenst is, met directe toegang tot specialisten zonder tussenkomst van een huisarts. De huisarts is niet de poortwachter en hoort vaak pas achteraf als een patiënt onder behandeling is van de specialistische zorg. En in de ouderenzorg krijgt de burger maandelijks een standaardbe-

drag voor hulp en ondersteuning op de eigen bankrekening gestort (nadat de zwaarte van de zorgbehoefte door een lichte indicatiestelling is vastgesteld). Deze oudere burger kiest vervolgens zelf of ze hier ambulante zorg en ondersteuning van inkopen, kiezen voor een plek in een verpleeghuis of het geld geven aan de informele zorgverleners. Er is geen controle over hoe het geld wordt uitgegeven. Hiermee wordt een substantieel deel van de zorgkosten in Oostenrijk uitgegeven als een direct gevolg van de keuze van de burger zelf.



'...en dat vinden wij, Nederlanders, een beetje gek...

Door Nederlandse ogen roept dit heel veel vragen op. Er moet toch een systeem zijn dat garant staat voor de noodzakelijke zorg voor iedereen. We hebben toch uitgebreide indicatiestellingen, poortwachters en zorgprofielen nodig om de kwaliteit te borgen en te voorkomen dat de schaarse zorg bij de verkeerde personen belandt. En er worden toch veel slimmere en efficiëntere keuzes gemaakt als de zorg wordt ingekocht door de professional, en niet door de burger zelf.

In onze ogen moet de Oostenrijkse aanpak wel leiden tot slechte zorg, verkeerde keuzes en misbruik. Maar in de werkelijkheid is eerder het tegendeel het geval. De wachtlijsten voor specialistische zorg zijn korter en er wonen in Oostenrijk meer ouderen langer thuis. Terwijl de kosten van de zorg compleet vergelijkbaar zijn, en de uitkomsten ook. Blijkbaar leidt in Nederland een georganiseerde schaarste en vele bureaucratische horden eerder tot meer dan tot minder vraag naar zorg. Het leidt in ieder geval tot een hoop administratieve overhead en chagrijn.

...maar toch biedt Oostenrijk inspiratie

In tijden waarin het vertrouwen tussen de burger en de overheid in Nederland afbrokkelt biedt dit aanknopingspunten. Door niet alles weg te organiseren van de burger en te omkleden met controle en protocollen, kun je dus tot dezelfde uitkomsten komen. Je hoeft blijkbaar niet alles van de burger weg te organiseren en processen te compliceren met controles en protocollen, om toch tot dezelfde uitkomsten te komen. Het is blijkbaar een betaalbare optie om de burger zelf weer meer autonomie en keuzevrijheid te geven. Hierdoor voelen burgers zich minder overgeleverd aan een systeem dat ze niet kunnen beïnvloeden, en komen ze zelf weer aan het stuur. Tegelijkertijd verlaag je de druk op huisartsen en de ouderenzorg!

Uiteraard kun je een jarenlang ingeslepen systeem niet zomaar veranderen. Maar het is wel een kans om dit andere mensbeeld vaker als uitgangspunt te nemen bij de keuzes die wij maken. Waar kunnen we het (door onszelf gebouwde!) systeem meer loslaten en mensen de ruimte geven om persoonlijke keuzes te maken? Waar kunnen we ons laten verrassen door de kracht en creativiteit die hierdoor loskomt in de samenleving? Hoe kunnen we in Nederland een beetje meer Oostenrijk worden? [o](#)

“Hoe kunnen we ons eigen systeem loslaten en geven we mensen meer ruimte voor eigen keuzes?”

