

Chantal Beks

voorzitter Raad van Bestuur zorgorganisatie Careyn

Esther Hendriks

bestuurder MantelzorgNL

SAMEN LEVEN ALS UITGANGSPUNT: WAT WE VAN FINLAND KUNNEN LEREN

“Passende zorg begint niet bij systemen, maar bij het blijven zien van de mens in al zijn relaties”



Chantal Beks

Dienstverlening als relationeel proces
In Finland wordt publieke dienstverlening niet gezien als een afstandelijke transactie, maar als een relationeel proces. Het systeem is gebouwd op drie kernwaarden: participatie, gelijkheid en menselijke waardigheid. Burgers worden niet benaderd als nummers, maar als partners. Van kinderopvang en gemeentelijke loketten tot zorg in de laatste fase: overall staat inclusie centraal. Het uitgangspunt is dat mensen relationele wezens zijn. We bestaan niet los van onze sociale relaties; we worden erin gevormd. Dienstverlening kan daarom niet worden begrepen zonder context, en ondersteuning kan niet worden verleend zonder de mens als vertrekpunt te nemen.

Van waarden naar praktische keuzes

Die visie vertaalt zich in keuzes die dichtbij het dagelijks leven staan. In Finland bestaat publieke dienstverlening niet alleen uit digitale loketten, maar ook persoonlijk contact. Niet alleen uit efficiënte processen, maar ook uit ruimte voor empathie. Niet alleen uit brieven vol jargon, maar uit taal die iedereen begrijpt, letterlijk want de meertaligheid in het land is een gegeven. Het is een overheid die niet op afstand staat, maar naast mensen. Door te bouwen op waarden als participatie en menselijke waardigheid, ontstaat een samenleving waarin publieke diensten niet alleen functioneren, maar verbinden. Het is een samenleving waarin gelijkheid en menselijke waardigheid geen idealen op papier zijn, maar een werkelijke basis om op voort te bouwen.

Wanneer standaardisering te ver gaat

In veel landen, ook in Nederland, is publieke dienstverlening de afgelopen decennia steeds meer gestandaardiseerd en geprotocolleerd. Dat heeft voordelen: het maakt processen sneller, transparanter en beter controlebaar. Maar er is ook een keerzijde: de menselijke maat raakt uit beeld. De systeemwereld overschaduwde de leefwereld. Burgers voelen zich soms verloren in systemen die vooral gericht zijn op regels met steeds minder ruimte voor nuance en contact. Finland laat zien dat het anders kan.

Zorg als manier van samenleven

Diezelfde waarden bieden inzichten voor hoe wij zorg en ondersteuning organiseren. Wat als zorg niet alleen bestaat uit handelingen die worden afgevinkt, maar als iets wat raakt aan zingeving en samenleven? In Finland is zorg relationeel: het gaat om verbondenheid, nabijheid en het toevoegen van waarde. Het is niet steriel of straks geprotocolleerd; het is warmte, soms een beetje rommelig, soms rauw precies zoals het leven zelf.

Voor ons betekent dat een verschuiving. Van individueel naar relationeel. Van systemisch naar mensgericht. Van institutionalisering naar menselijke maat. Minder rapporteren over zorghandelingen, minder sturen op abstracte metingen en meer aandacht voor de vraag of iemand een fijne dag heeft gehad. Passende zorg is

menselijke zorg en de toekomst van (langdurige) zorg ligt niet alleen in betere indicatiestelling, expertise of de focus op een ziektebeeld, maar vooral in het blijven zien van de mens achter het dossier. Dat vraagt om meer morele dialoog: voor wie is de zorg eigenlijk passend? Voor de cliënt, de mantelzorger, de professional of voor alle drie?

Ruimte voor professionele moed

Moed om professionals ruimte te geven om af te wijken van protocollen wanneer dat beter is voor de mens. Moed om te accepteren dat zorg niet altijd netjes in een spreadsheet past. En moed om te erkennen dat nabijheid en aandacht soms belangrijker zijn dan efficiëntie. Finland laat zien dat deze keuzes niet leiden tot chaos, maar tot vertrouwen – tussen overheid, betrokkenen en professionals.

Wij bestaan in relaties

Of het nu gaat om welzijn, wonen, publieke dienstverlening of zorg: uiteindelijk draait het om het blijven zien van mensen. Niet als dossiers of klantnummers, maar als onderdeel van een netwerk, een gemeenschap. We bestaan in relaties, en daarin ligt onze kracht. Door te bouwen op waarden als participatie, gelijkheid en menselijke waardigheid creëren we een samenleving waarin zorgen geen opoffering is maar een vorm van met elkaar leven. Een samenleving waarin publieke diensten niet alleen functioneren, maar verbinden.

De vraag die vóór alles ligt

De vraag is niet óf we deze weg moeten inslaan, maar hóe. Hoe geven we professionals ruimte om menselijk te handelen? Hoe zorgen we dat systemen ondersteunend worden in plaats van leidend? Hoe maken we de systeemwereld ondergeschikt aan de leefwereld? Hoe maken we van zorg en dienstverlening weer iets dat mensen samenbrengt en vanuit zingeving verbindt?

Het antwoord ligt niet in nóg meer regels, maar in vertrouwen, dialoog en het lef om de menselijke maat centraal te stellen. Laten we het samen mogelijk maken – zodat hulp, ondersteuning en zorg niet alleen werken, maar betekenisvol zijn. Voor ons allemaal. ○

“Als we weten dat de menselijke maat werkt — wat houdt ons dan nog tegen?”

Esther Hendriks

