

*“Nee hoor, het invullen van het dossier hoeft niet ten koste te gaan van de aandacht die ik aan de cliënt besteed.” Het werd stil in de zaal. We waren bij elkaar voor een taalfestival dat Welkom in Bubbelenië en Reliëf op 14 juni samen organiseerden op landgoed Zonheuvel in Doorn. Hier beweerde iemand iets nieuws.*

Welkom in  
Bubbelonië

# Met aandacht een doelmatige vernieuwing doorvoeren

**D**at invullen van een patiëntendossier kost toch veel tijd, die je niet aan de patiënt kunt besteden? Was hier een zorgconsultant aan het woord, die doelmatigheid met aandacht wilde verbinden? Nee, hier sprak een jonge studente.

Doelmatig & aandachtig - twee begrippen die in de zorg bijna noodzakelijkerwijs met elkaar lijken te botsen. Doelmatigheid is het bereiken van een doel met zo weinig mogelijk middelen als geld of tijd. Anders gezegd: doen we de juiste dingen in zo kort mogelijke tijd en met zo min mogelijk kosten? De woorden 'efficiënt' en 'doelmatig' zijn afgelopen decennia hét uithangbord geworden van het neoliberal gedachtegoed in de zorg, dat gebaseerd is op marktwerking.

Marktwerking is een instrument uit de private sfeer, die de samenleving welvaart heeft gebracht - overigens ging die welvaart wel

ten koste van bijvoorbeeld het milieu, omdat vervuiling zelden in de kosten wordt meegenomen. In de publieke sfeer past het instrument marktwerking niet zo goed. Het biedt eigenlijk geen antwoord op de doelstelling om meer doelmatig te gaan werken, zonder dat de werkdruk toeneemt. Kennelijk heeft marktwerking ervoor gezorgd dat er gestuurd wordt op kostenefficiëntie. En dat betekent telkens minder tijd, minder kosten, minder aandacht voor de cliënt. En dan nu beweert deze studente dat efficiëntie en aandacht niet met elkaar in strijd hoeven te zijn?

Omdat haar opmerking zó origineel was, kreeg zij uitvoerig het woord. Ze vertelde dat ze tijdens haar stage tot de ontdekking was gekomen dat cliënten het waarderen om samen het dossier in te vullen. "We overleggen ook wat we zullen opschrijven en wat niet. Hoe de klacht precies geformuleerd moet worden. De cliënt voelt zich hierdoor gezien. En ik heb na afloop het dossier ingevuld."

Voormalig Denker des Vaderlands, René Gude, zou wat deze student doet een vorm van zingeving noemen. Als redacteur van *Trouw* heb ik Gude veel geïnterviewd. Tijdens zijn periode van Denker des Vaderlands werd bekend dat Gude terminaal ziek was. In die tijd sprak Gude veel over zijn ziekte, zijn naderend sterven, maar ook over werk. Want hij bleef werken, en hoe zieker hij werd, hij hoe harder hij leek te gaan werken. "Ik maak zin door te werken" zei hij vaak.

Omdat zingeving voor *Trouw* een belangrijk begrip



**Peter Henk Steenhuis** is filosofieredacteur bij Trouw en publicist. Onder de titel 'Welkom in Bubbelenië' neemt Peter Henk Steenhuis woorden onder de loep. Hier worden diverse bijeenkomsten over georganiseerd.

is en ik het een vaag begrip vond, heb ik Gude hierover uittentreuren ondervraagd: "René, wat is dat dan, zin?"

Zin leek volgens Gude vroeger vooral voorbehouden aan religie, die je strikt genomen 'zin-krijging' zou moeten noemen. Wij kregen de zin van ons bestaan ooit van boven aangereikt, via de kerk of via de partij, of via andere collectieven waarvan wij lid waren.

Dat is voorbij. In onze geseculariseerde samenleving is zin voor velen van ons iets geworden wat je zelf moet maken. Zingeving is zin-making geworden, en de activiteit 'zin geven' wordt dus 'zin maken'.

Zin is maken, is een bezigheid. Gude sprak vaak van ambachtelijke zingeving, je kunt er aan knutselen. Maar wat is dan zin? Om daar antwoord op te geven, legde Gude het woord 'zin' onder de loep.

Zin verwijst allereerst naar het lijflijke, het fysieke. Gude noemde dat het Zinnelijke (Z1) of het lekkere, het lustvolle, het lichamelijke. Zelf vond Gude deze vorm van zingeving misschien wel het belangrijkste: "Zonder trek gebeurt er niets."

Dat deze vorm van zingeving in de zorg enorm belangrijk is, bleek tijdens het taalfestival in Doorn direct. Nog voor ik de vier verschillende vormen van zingeving had toegelicht, barstte de discussie los over vragen rond intimiteit, nabijheid, afstandelijkheid en protocollen.

Het was onmiddellijk duidelijk dat de zorg hier veel meer mee te maken heeft dan bijvoorbeeld de banksector. Ik heb meegemaakt dat bankiers bij het woord 'lichaam' bijna onder de banken kropen, omdat het hier mogelijk over iets als seks gaat. In de zorg, zo merkte ik, spraken verpleegkundigen openlijk over de moeilijkheden die zich soms voordoen als cliënten op een

dag voor eerst even zonder luier door het leven gaan. Of over seksuele intimidatie, waar een op de drie verpleegkundigen mee te maken krijgt. Er is nauwelijks een sector te verzinnen waar het lichamelijke zo'n grote rol speelt als in de zorg.

Als je over de tweede vorm van zingeving praat, het Zintuiglijke (Z2) dan gaat het bijvoorbeeld over de werkomgeving, of die mooi is of grauw, stinkt of naar lavendel ruikt, zoals in het Catharina ziekenhuis in Eindhoven.

Wie praat over zingeving in de zorg, heeft het al snel over de betekenis van het werk. Waarom doe je wat je doet? Binnen sectoren als de zorg en het onderwijs is er bijna niemand die deze vraag niet kan beantwoorden – wat in de bancaire wereld een heel ander verhaal is. Ik noem deze vorm van zingeving het Zinvolle, Z4.

Maar daar sprak de studente niet over. Wat zij bedoelde, is wat wij het Zinrijke (Z3) noemen. Het zinrijke gaat over de rationele kant van zingeving. In hoeverre ben je in staat te verwoorden wat je taken zijn, of zouden moeten zijn? Het zinrijke is letterlijk bezinning. En deze studente had zich tijdens haar stage bezonnen op haar taken. Zij had het idee dat haar taken beter konden worden uitgevoerd. Wie samen met de patiënt het dossier invult, kan zijn werk effectiever doen.

Het idee werd onmiddellijk opgepakt door Reliëf directeur Thijs Tromp: "Ik vind dit schitterend, want als je het dossier samen met de patiënt invult, kun je ook samen besluiten het een andere keer niet in te vullen. Dan zet je in het dossier: 'Met goedkeuring van de patiënt besloten we het dossier vandaag niet in te vullen.'"

Volgens mij is hier sprake van een win-win situatie: twee activiteiten – aandacht schenken en dossier invullen – combineren in één handeling. Dit is een voorbeeld doelmatige vernieuwing. En van zingeving *pur sang*. ■

*Thijs Tromp:*  
**"Met goedkeuring van de patiënt besloten we het dossier vandaag niet in te vullen."**