

## **Systemen hebben een gezicht**

Systemen zijn er om ons te helpen in ons dagelijks leven. Vaak zijn ze echter leidend gemaakt en wordt er vergeten om te kijken naar de gevolgen van de toepassing ervan. Door abstracte – vaak papieren – situaties weer klein, eenvoudig en persoonlijk te maken, veranderen inzichten en veranderen daarmee ook de uitkomsten. Als iemand ziet, ervaart of voelt wat bijvoorbeeld het effect van een bepaald besluit is voor een ander zet dat soms onverwacht iets in beweging.

Kijk maar eens mee met deze situatie in het noorden van het land. In 2015 gaat een deel van de zorg naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Vanuit de Wmo mogen alle gemeenten zelf over zorg beslissen. De gemeente Drachten besluit dan – als enige gemeente in Friesland – dat ze de logeerszorg die de JP in Drachten aanbiedt niet meer

vergoedt. Daardoor ontstaat een vreemde situatie: alle inwoners van Friesland kunnen bij de JP in Drachten logeren, behalve de inwoners van de gemeente Drachten zelf ... Tamara zit daardoor ineens met haar handen in het haar. Haar dochter Loes ging wekelijks bij de JP logeren. Dat gaf lucht in het gezin. En het gaf Tamara de mogelijkheid om haar twee zoontjes van en naar de sportclub te brengen, zodat zij ook voor hen een betrokken moeder kan zijn. Dat is met het besluit van de gemeente Drachten ineens over.

De begeleiders willen met de gemeente in gesprek over deze concrete situatie en natuurlijk over het genomen besluit. Ze nodigen de medewerkers van de gemeente én Tamara uit op de locatie in Drachten. Tamara vertelt welke gevolgen het besluit op haar gezin heeft. Nu de medewerkers van de gemeente zien wat het effect is, wordt het besluit al snel teruggedraaid. En zo kunnen ook de inwoners van Drachten gelukkig weer gebruik maken van de ondersteuning die ze zo goed kunnen gebruiken.

En dan is er Joop. Joop woont bij de JP en houdt wel van wat leven in de brouwerij. Gebeurt er naar zijn smaak te weinig, dan organiseert hij dat zelf wel. Zo ontdekt Joop dat er bij hem op de gang een rood kastje hangt met daarop een zwarte knop. En als je hard op die knop duwt, komt de brandweer! Joop kan zijn geluk niet op, want de brandweermannen komen in vol ornaat hard aanrijden met de zwaailichten aan. En daarvoor is gewoon een knop bij hem op de gang!

Joop drukt meermaals op de knop en die valse brandmeldingen leveren de JP een boete op. Die wordt betaald en natuurlijk wordt Joop toegesproken. Alleen blijkt die knop grote aantrekkingskracht te hebben, want hij drukt er nog eens op. Als we opnieuw een boete krijgen, sturen we Joop zelf naar het gemeentehuis met een zware zak met geld. De burgemeester spreekt hem streng, maar vriendelijk toe. Joop antwoordt daarna zachtjes: “Sorry, meneer de burgemeester. Ik zal het nooit meer doen ...”

Joop gaat naar huis en vanaf dat moment lukt het hem beter om van die verleidelijke knop af te blijven.

Je kunt te maken krijgen met een situatie zoals je hierboven leest. Een belangrijke vraag is dan: waar moet er wat veranderen? Heb ik iets te doen of is er iemand anders die in beweging moet komen? Herken je zo'n situatie? Dan is het mooi om eerst een stap terug te doen en jezelf in alle rust dit soort vragen te stellen. Want alleen als de verantwoordelijkheid op de juiste plek ligt, komt er beweging op de juiste plek en ontstaan de échte oplossingen.