

Interview met Audrey van Schaik en Nico de Louw, leden RvT Arkin

Met ervaringsdeskundigheid toezicht houden op merkbare kwaliteit

Voor mensen met talent voor toezicht houden kan het lidmaatschap van een cliëntenraad een mooi uitgangspunt zijn. Als lid van een CR leer je de organisatie immers goed kennen, je volgt de strategische en vakinhoudelijke ontwikkelingen van nabij en je maakt kennis met de mensen die het werk doen en de mensen die een beroep doen op de organisatie.

Nico de Louw is zo iemand: als lid van de CR van de Amsterdamse GGZ-instelling Arkin, heeft hij in de loop van de jaren een goed beeld gekregen van wat zoal speelt in de organisatie en heeft hij regelmatig ingezoomd op de leefwerelden van cliënten en hun professionals.

Hij kon gebruik maken van de kennis die hij heeft opgedaan in zijn werkzame en persoonlijke leven. Hij was in onder andere directiefuncties werkzaam bij organisaties voor chronisch zieken, de GGZ en werkte voor het ministerie van WVC (nu: VWS). Hij vertelt: "In mijn werk heb ik speciale interesse gehad voor inhoudelijke ontwikkelingen in de GGZ, zoals de ambulantisering, de implementatie van de herstelgedachte, aandacht voor somatiek, de implementatie van het model van Active Recovery Triad (ART)." In zijn jonge jaren is Nico intramuraal opgenomen geweest. Hij heeft sindsdien de kliniek als patiënt niet meer van binnen gezien, maar overigens wel als lid van de CR. Zijn ervaringen tijdens die opname, met name met de isoleercel, zijn hem zijn leven lang bijgebleven. Hij brengt zijn professionele en ervaringsdeskundige perspectief mee in zijn werk als toezichthouder. Daarmee verrijkt hij – zo vindt de RvT - het palet aan perspectieven van waaruit de RvT te werk gaat.

Werken met ervaringskennis

Een voorbeeld dat het belang van ervaringsdeskundigheid laat zien is de ontwikkeling van de herstelgedachte. Deze kreeg vanaf de tachtiger jaren in toenemende mate voet aan de grond. Nico maakte die ontwikkeling van nabij mee: "Het was een vernieuwend HEE-gedachtegoed van de cliëntenbeweging dat zich richtte op empowerment van cliënten en dat uitging van hun mogelijkheden en wensen in plaats van alleen op hun onmogelijkheden en ziektegeschiedenissen. Mensen worden integraal benaderd met de blik op hun hele leven, hun maatschappelijke ambities en hun sociale relaties. Het gaat over ogenschijnlijk simpele vragen als: 'Wat zijn je problemen, wat zou je willen en wat zouden de eerste stappen kunnen zijn om samen in die richting aan de slag te gaan?'. Dit bleek een vruchtbare invalshoek waarbij van de hulpverlening een nieuwe grondhouding werd verwacht. Inmiddels is het hersteldenken een niet meer uit te vlakken onderdeel van de GGZ-praktijk geworden. In de behandeling kunnen speciaal opgeleide ervaringsdeskundigen een belangrijke rol spelen."

Tekst: Bas Baanders

NVTZ-dossierhouder

ervaringsdeskundig toezicht

baanders.consultancy@gmail.com



Audrey van Schaik



Nico de Louw

Deze copernicaanse verandering heeft niet alleen gevolgen voor cliënten, maar ook voor professionals. Audrey van Schaik, psychiater, lid van de RvT van de Amsterdamse GGZ-instelling Arkin, en in het dagelijks leven voorzitter van de RvB van de ouderenorganisatie Kennemerhart, maakte dat in haar professionele werk mee. Ze vertelt: “In mijn opleiding tot psychiater bestond herstel helemaal niet. Het is in de loop van de tijd opgekomen, en ik geef toe: aanvankelijk had ik wel wat koudwatervrees. Maar ik zag dat de integrale benadering tot betere resultaten kan leiden en dat het perspectief van patiënten van belangrijke meerwaarde is voor mijn eigen professionele perspectief. Ik had nooit gedacht vervolgens zelf de initiatiefnemer te zijn van de oprichting van een herstelacademie in Suriname.”

Van CR naar RvT

Nadat hij zijn termijnen bij de cliëntenraad had volgemaakt, werd Nico de Louw benaderd met de vraag of hij lid van de RvT zou willen worden. Op die uitnodiging ging hij graag in. Zo werd hij lid RvT en lid van de commissie kwaliteit en veiligheid, waarvan Audrey van Schaik voorzitter is.

Vanzelfsprekend richt hij zich primair op kwaliteit en veiligheid van de organisatie. Hij vertelt: “Als we de afstoting van een zorglijn bespreken, vroeg ik door wat dit betekende voor cliënten en wat er met hén zou gebeuren. Soms hebben kleine besluiten enorme gevolgen voor cliënten, daar moet je als RvT wel oog voor hebben. Als RvT – die toch altijd vanuit een zekere afstand toezicht houdt – loop je het risico dat de menselijke kant achter cijfers en papier uit zicht raakt. Daarom vind ik het belangrijk dat een RvT ook vanuit dát perspectief toezicht houdt op de organisatie.”

Dóórvragen

Audrey vertelt dat Nico in de commissie kwaliteit en veiligheid soms behoorlijk gedetailleerd kan doorvragen. Dat geeft haar, de voorzitter van de commissie, een veilig gevoel. “Ik vind Nico’s opvattingen zinvol, en ik vind het waardevol om zijn oordeel te horen. Nico luistert goed en vraagt gericht door. Hij weet waarover hij het heeft, is goed op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. En hij zag ook hoe belangrijk het is dat de RvB en de RvT ervaringsdeskundigheid omarmen, bijvoorbeeld door de herstelgedachte actief uit te dragen. Dit droeg eraan bij dat de afstand tussen werkvloer, RvB en RvT kleiner werd.”

“Als voorzitter van de commissie de verantwoordelijkheid moet ik ervoor te zorgen dat onderwerpen op het gebied van kwaliteit en veiligheid in de plenaire RvT op een passende manier aan de orde worden gesteld, zodat het geen n=1-verhaal zou blijven. Het mooie in de samenwerking met Nico is dat we in goede samenspraak onze bevindingen zodanig verwoorden dat die geschikt zijn voor bespreking in de plenaire RvT.”

Een ervaringsdeskundig perspectief op informatie

Audrey vertelt dat Nico’s inhoudelijke insteek eraan bijdraagt dat de RvT op een andere manier informatie bespreekt. “Bijvoorbeeld: de RvT krijgt informatie over het gebruik van de Routine Outcome Meting (ROM), een instrument in de GGZ om de uitkomst van behandelingen te meten. Je kan als raad natuurlijk alleen kijken naar de meetbare kanten. Maar in onze raad kwamen we op een inhoudelijke bespreking en bespraken we (geanonimiseerd) enkele casus, vanuit de invalshoek van ‘merkbaar kwaliteit’*. Dat observationeel kijken naar het primaire proces is een verrijking van het toezicht. Maar daar moet een raad wel aan wennen.”

Herstelgedachte en de werving van leden voor de RvT

Audrey van Schaik: “We zien deze kwalitatieve benadering ook terug in de werving van nieuwe leden voor onze raad. We zijn in de gesprekken gespitst op de ervaringsdeskundigheid (zelf of als naaste) en herstelervaringen van de kandidaten. We vinden het echt belangrijk dat toezichthouders persoonlijk affiniteit hebben met bijvoorbeeld de herstelgedachte, en welke ervaringen de kandidaat op dat punt meebrengt uit het eigen leven of directe omgeving. Zo is het ondenkbaar dat een voorzitter RvT van een GGZ-instelling als Arkin onvoldoende affiniteit heeft met ervaringsdenken, zoals het herstel en andere vernieuwende vormen van GGZ.”

Tips voor collega's

- “Maak gebruik van de kennis van een ervaringsdeskundig lid van de RvT en zoek gezamenlijk naar manieren om in de commissie kwaliteit en veiligheid gericht de diepte in te gaan, en van daaruit bezien welke onderwerpen geagendeerd worden in de vergadering van de plenaire RvT.”
- “Het is een goed idee als de RvT erop let of misschien een lid van de cliëntenraad (de eigen CR of die van elders) de talenten en kwaliteiten heeft voor het toezichthouderschap. Zo'n lid CR kent de organisatie al goed en is gewend op het niveau van de RvB en RvT te opereren.”



*De termen “merkbare” en “meetbare” kwaliteit zijn ontleend aan de NVTZ-publicatie *Zienderogen Beter II* te downloaden via <https://www.nvtz.nl/publicaties-nvtz/96-zienderogen-beter-ii>. Deze publicatie bevat handige handvatten voor Raden van Toezicht om kwaliteit en veiligheid te bespreken.*

Van dit artikel is een aangepaste versie verschenen als blog voor Zorgvisie

Tekst: © Bas Baanders