

Interview met Gerda Groen: een toezichthouder met speciale ervaring

Gerda Groen is recentelijk aan de slag gegaan bij de GGZ-organisatie Lentis waar ze Directeur Zorg en Bedrijfsvoering is. Daarvoor heeft ze meer dan 15 jaar gewerkt bij Reclassering Nederland in verschillende leidinggevende functies. Recentelijk heeft ze haar traineeship bij de RvT van Bartiméus afgerond.

De missie van Bartiméus luidt: “Bartiméus is er voor alle mensen in Nederland die slechtziend of blind zijn. Ook als ze een meervoudige beperking hebben of problemen ervaren met zien door bijvoorbeeld niet aangeboren hersenletsel. Bij Bartiméus stellen 1.800 medewerkers en ruim 800 vrijwilligers alles in het werk om mogelijk te maken dat mensen met een visuele beperking het leven kunnen leiden dat bij hen past.”

Hoe ben je in de RvT van Bartiméus terecht gekomen?

“Ik had gesolliciteerd op een vacature voor een lid van de RvT en ben ver gekomen. Uiteindelijk is er voor iemand gekozen die meer specifieke kennis over de sector had. Jammer, maar dat kan gebeuren. Een paar weken later werd ik echter gebeld door de RvB. Die vertelde me dat de RvT te spreken was over - wat zij zagen als - mijn talent voor toezicht houden en zich afvroeg hoe Bartiméus me daarin kon ondersteunen. Uiteindelijk is daar mijn traineeship uit voortgekomen.

Daar was ik heel blij mee! Het zou me enorm helpen om me voor te bereiden op een volwaardig lidmaatschap van een RvT. Ik heb me ingespannen om ervoor te zorgen dat ik goed beslagen ten ijs zou komen, heb de opleiding voor net-aangetreden toezichthouders van de NVTZ Academie gevolgd, heb me flink ingelezen. Daarnaast zijn er goede afspraken gemaakt met de organisatie, bijvoorbeeld over de wijze van aanlevering van documenten.

Aan de plenaire vergadering nam ik gewoon als toezichthouder deel. Daarnaast heb ik meegedraaid met beide commissies, zowel de commissie kwaliteit en veiligheid als de auditcommissie. Ik was gewoon lid van de commissie kwaliteit en veiligheid. Deelnemen aan de vergaderingen van de auditcommissie vond ik erg leerzaam. Ik kon mijn zegje doen over zaken als de reguliere begroting. Wanneer het ging over vastgoed of ingewikkelde financieringsstromen in de zorg vond ik het gepaster - gezien de deskundigheden van de andere leden - om vooral goed te luisteren en daarvan veel te leren.”

Ben je toezichthouder of ervaringsdeskundige?

“In de RvT heb ik me altijd in de eerste plaats toezichthouder beschouwd. Mijn ervaringsdeskundigheid voert niet de boventoon. Maar als ik denk dat het toegevoegde waarde heeft, dan maak ik bij mijn inbreng in de raad gebruik van mijn eigen ervaringen.”

Geef 's een voorbeeld.

“Bijvoorbeeld bij het beleid ten aanzien van kinderen die bij Bartiméus op school zitten en op een gegeven moment doorstromen naar het reguliere onderwijs. Die overgang is soms lastig. Dus vraag ik hoe dat geregeld is. Zijn de ouders en de kinderen zelf meegenomen bij het maken van plannen? Loopt dat in de praktijk soepel en leidt het tot gewenste resultaten? Hoe is de werkelijkheid achter de cijfers en het beleid?”

Tekst: Bas Baanders
NVTZ-dossierhouder
ervaringsdeskundig toezicht
baanders.consultancy@gmail.com



Gerda Groen

Een ander voorbeeld is de beleidsvorming rondom ambulante dienstverlening. Met zijn allen hebben we het beeld dat we op de goede weg zijn. Maar ik weet dat daarover in het vakgebied allerlei verschillende opvattingen bestaan. Zodoende krijgt ambulante dienstverlening op allerlei plekken en organisaties in het land een verschillende invulling. Een vraag is bijvoorbeeld: halen we in Nederland voldoende uit de ambulante begeleiding als die alleen achter de eigen voordeur van de cliënt gegeven wordt? Want als mensen willen werken is het van belang dat ze ook dán gebruik kunnen maken van ambulante begeleiding. Ik ken situaties waarin dat niet gebeurt. De RvT heeft met de RvB afgesproken dat geïnventariseerd wordt hoe we dit kunnen meenemen in onze implementatie van de strategische koers.

Van klantreizen naar concrete activiteiten

“Wat ik heel mooi vind, is dat binnen Bartiméus klantreizen zijn uitgewerkt: dat is heel inspirerend en het geeft veel inzicht. Die klantreizen worden gemaakt door interviews te houden met mensen die een beroep doen op Bartiméus. Ze komen voor de eerste keer bij Bartiméus en gaan een traject in. Je kan dan denken aan diagnostiek, behandeling en revalidatie, ambulante zorg, wonen, onderwijs. De interviews gaan dan over hoe het hen vergaan is gedurende het hele traject vanaf het eerste contact tot aan afronding ervan? Hebben ze de beoogde resultaten gehaald? Was dit wat ze nodig hadden en sluit het aan bij hun leven? Natuurlijk wordt ook gevraagd wat anders of beter zou kunnen. De uitkomsten van die interviews worden geaggregeerd besproken in bijvoorbeeld multidisciplinaire klankbordgroepen en daar wordt dan bekeken wat er verbeterd kan worden.

Voor een RvT is het lastig om zicht te krijgen hoe de mensen in de organisatie die klantreizen vertalen in concrete acties. Maar het is van cruciaal belang voor goed toezicht. Ik heb regelmatig naar voren gebracht hoe belangrijk het is om voortdurend het perspectief van de cliënt voor ogen te houden. Bartiméus doet dat eerlijk gezegd heel goed: de RvB stimuleert denken vanuit cliëntenperspectief tot in de haarvaten van de organisatie.”

Ervaringsdeskundig perspectief een gezamenlijke opdracht

“Het helpt enorm – en dat is bij Bartiméus goed geregeld – als je als toezichthouder met de doelgroep in gesprek bent, als je locaties bezoekt, als je de dialoog zoekt en concrete ervaringen van mensen mét die mensen bespreekt, bijvoorbeeld in werkbezoeken en casuïstiekbesprekingen.

Bij dergelijke gelegenheden komen we als toezichthouders ook te spreken over onderwerpen die anders niet aan de orde komen. Toen we bijvoorbeeld op werkbezoek waren, vroeg een collega me waarom ik de looplijnen niet volgde. Ik legde uit dat looplijnen er (vooral) zijn voor mensen die met een stok lopen. Met een geleidehond vind je op een andere manier de weg.

Toen één van mijn collega's me naar het treinstation bracht en me afzette bij het station, vroeg hij zich bezorgd af hoe ik dat toch deed om daar de weg in te vinden. Voor mij is dat geen probleem, ik ben eraan gewend. Als je dat soort ervaringen deelt krijgen de leden van de RvT meer idee wat er zoal bij een visuele beperking komt kijken.”

Wat zijn je plannen voor de toekomst?

“Ik ben nu vooral bezig mijn nieuwe functie in te richten. Maar ik ben van plan om in 2022 weer om me heen te kijken want ik vind toezichthouden heel interessant en neem de opgedane ervaring mee in een volgende sollicitatie.”

Tips voor toezichthouders

“Wat ik merk is dat sommige toezichthouders ervaringsdeskundigheid spannend vinden of dat ze er vooroordelen over hebben. Ik herken dat: met die vooroordelen word ik regelmatig geconfronteerd. Maar toezichthouders kunnen in een goed gesprek door open vragen te stellen, met elkaar onderzoeken hoe ze het ervaringsdeskundig perspectief kunnen inpassen in het toezicht van de RvT. En dan kom je altijd wel op passende ideeën.

En trouwens: als je als RvT de kat uit de boom wilt kijken: wat let je om een traineeship aan te bieden?! Dan kan iedereen wennen aan het idee hoe zinvol het ervaringsdeskundig perspectief is, en zal de raad dat ook als gezamenlijke verantwoordelijkheid ervaren.”

Tekst: Bas Baanders 2022