

Nyncke Bouma: “Die opmerking vanuit onze cliëntenraad zette me op een ander spoor. Dat heeft me zo geraakt!”

Nyncke Bouma is toezichthouder bij verschillende zorgorganisaties en een woningbouwcorporatie. Daarvoor heeft ze ook bestuurlijke functies in de zorg gehad. In beide functies ervaart ze hoe belangrijk het ervaringsdeskundige perspectief is voor goed toezicht en bestuur. Ze is razend enthousiast over thematische radenbijeenkomsten en vertelt daarover in dit interview.

Radenbijeenkomsten: het gaat om de goede gesprekken en om de ontmoetingen

“Ik heb heel goede ervaringen met thematische radenbijeenkomsten. De Centrale Cliëntenraad, de Ondernemingsraad, de RvB en de RvT doen daaraan mee. Ik vind het een groot voordeel dat dus zowel cliënten als medewerkers actief meepraten. In de radenbijeenkomsten gaat het om het goede gesprek, elkaar echt te ontmoeten. Dat gebeurt aan de hand van thema’s en die bijeenkomsten hebben geen besluitvorming voor ogen.

Deelnemen aan de radenbijeenkomst leidt bij mij tot verwondering, soms zelfs ontsteltenis, omdat we geconfronteerd worden met het leven van andere mensen, ervaringen die we nog niet kennen. Het stemt me blij, en ook nederig. Verwondering omdat een deelnemer een voor mij vernieuwend perspectief kan inbrengen. Ontsteltenis omdat deelnemers die een inkijk in hun levens geven, die ver van die van mij kan afstaan. Denk bijvoorbeeld aan een toezichthouder die inzicht krijgt in wat het leven op bijstandsniveau echt betekent. Dit stemt nederig”.

Horen en zien hoe anderen in het leven staan

“Een voorbeeld: de decentralisatie van de zorg beoogt dat ook kwetsbare mensen weer zelfstandig in een wijk wonen en deelnemen aan het maatschappelijk leven. Hierover hadden we een radenbijeenkomst over huisvesting.

Mijn persoonlijke aanname was dat we een ‘wooncarrière’ hebben: je wordt ergens geboren, je gaat het huis uit, je zoekt een huis voor het volwassen leven, en op een gegeven moment als je ouder wordt, ga je naar een andere setting, bijvoorbeeld een woning die beter past bij je leeftijd. Maar eigenlijk ging ik er ook van uit dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig willen wonen. Toen zei de voorzitter van de cliëntenraad: ‘Maar ik wil helemaal niet alleen gaan wonen! Dat gaat ten koste van de kwaliteit van mijn leven en ik loop het risico dat ik me terugtrek uit de maatschappij. Ik wil juist samen met drie of meer andere mensen wonen want alleen wonen staat bij mij voor vereenzaming en achteruitgang.’ Dat heeft me verwonderd en geraakt! Zo had ik het nog nooit gezien: het was echt een nieuw gezichtspunt. En heel belangrijk bij de ontwikkeling van beleid en besluitvorming daarover.”

Hoe is dat uiteindelijk meegenomen bij de ontwikkeling van het beleid?

“Uiteindelijk hebben we de plannen aangepast. Natuurlijk willen we er zijn voor mensen die zelfstandig of zo lang mogelijk thuis willen leven. Maar we moeten er ook oog voor hebben dat er mensen zijn die dat niet zien zitten. Het is dus beter niet alleen maar te denken over studio’s voor eenpersoonshuishoudens, maar ook over voordeuren: veel mensen willen nu eenmaal – samen met anderen – achter een voordeur wonen.

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



Nyncke Bouma

Tegenwoordig zie je trouwens dat er allerlei mengvormen ontstaan: studenten en ouderen die een huis delen; mensen met een lichte verstandelijke beperking wonen samen met studenten of ouderen in een huis. Wij hadden dat al in 2017 geïncorporeerd in het strategisch beleid. Dus ja: met die opmerking hebben we beleid kunnen maken en doen we meer recht aan de verscheidenheid van de mensen die van onze diensten gebruik maken.”

Niet iedereen kan naar Ikea

Ik vind het belangrijk dat we horen wat iemand ziet vanuit andere perspectieven. Laatst kwam de inrichting van nieuwe woningen ter sprake. Eén van de RvT-leden kwam met het goedbedoelde advies dat je gewoon even naar Ikea kunt gaan. De cliënt vertelde dat ze geen auto heeft, niet genoeg geld zou hebben voor de benzine en dat Ikea veel te duur was voor het budget waarvan ze leefde. Toen onze collega-toezichthouder hoorde van welk budget ze moest leven, viel de man van zijn stoel. Hij wist niet dat mensen met zó weinig geld moeten zien rond te komen. Als je dat eenmaal weet, kijk je er ook als toezichthouder anders tegenaan. Daarom is het zo belangrijk elkaar te ontmoeten, en met elkaar in gesprek te zijn als gelijkwaardige gesprekspartners. Mijn ervaring is dat dat het best kan aan de hand van concrete thema's.”

Het gaat erom elkaar echt te ontmoeten. Gesprekken met mensen die van onze organisatie gebruik maken leveren veel inzichten op waarmee je als toezichthouder je voordeel kan doen. Maar het is ook andersom: leden van CR en OR maken kennis met de manier waarop een RvT te werk gaat, hoe de RvT onderwerpen bekijkt, kortom: de leef- en denkwereld van toezichthouders. Als je dat van elkaar weet, kan je dat gericht meenemen in je eigen gesprekken en visievorming. Wel is het belangrijk dat we ons allemaal bewust blijven van onze verschillende rollen. We blijven RvT, en kunnen ons werk beter doen doordat we goede contacten hebben met direct betrokkenen: burgers en hun naasten en de mensen die het dagelijkse werk doen.”

Ruimte bieden aan trainee

“We hebben in de RvT van LIMOR, de Landelijke Instelling voor Maatschappelijke Ondersteuning en Rehabilitatie, een plek ingeruimd voor een jonge trainee met ervaringsdeskundigheid. Dat kunnen we ook goed gebruiken want zoals bij veel raden van toezicht zijn onze leden ouder en wit en ze hebben veel ervaring met werken op strategisch niveau. Het is gewoon nodig om het ook eens over een andere boeg te gooien en onze trainee heeft voor ons ogen geopend, gewoon door de vragen die ze stelde. Wat betekent een keuze voor: Van cliënt naar netwerk? We zetten nadrukkelijk in op het (her-)ontwikkelen en (her-)activeren van het netwerk van de cliënt, zodat we als zorginstelling een stapje terug kunnen doen. Maar kan iemand dat wel? Hééft iemand überhaupt een netwerk? Onze trainee onderschrijft hoe belangrijk het is dat cliënten eigenaarschap kunnen nemen over hun begeleiding, maar brengt ook aan de orde dat dat voor sommige cliënten van LIMOR te ingewikkeld kan zijn. Daarom vraagt situationeel begeleiden om aansluiting bij de cliënt en dat kan betekenen dat er afgeweken moet worden van het begeleidingskader.

We hebben haar serieus gecoacht, ze deed mee aan alle commissievergaderingen en telkens viel op dat ze andere vragen stelde. Zij vond het fijn dat wij elkaar als gelijken benaderen. Met haar lidmaatschap werd de afstand die er vaak bestaat tussen de RvT en cliënten kleiner. Een thema is weer wel dat wij als RvT'ers betaald worden voor ons lidmaatschap, terwijl dat bij CCR-leden dit niet het geval is. De vergoeding die CCR leden krijgen, is gemaximeerd want anders leidt het tot een mogelijke inhouding op een uitkering. Maar hun bijdrage is zo waardevol! We blijven zoeken naar waardering in andere vormen.”

Een betekenisvolle bijeenkomst

“Meelopen vind ik heel leerzaam. Ik zit in de RvT van een zorgboerderij voor demente ouderen. Het overlijden van één van de bewoners gaat niet onopgemerkt voorbij. Bij het vertrek uit huis staan de bewoners en medewerkers in een haag bij de deur. Een betekenisvolle bijeenkomst, ook als deze mensen zelf niet altijd meer in staat zijn om dat te duiden. Dat te zien en mee te maken: dat vind ik zo belangrijk. Het geeft me een uniek beeld van hoe onze organisatie te werk gaat. Bij locatiebezoeken streven we er overigens naar dat altijd een lid van (lokale of centrale) CR ons begeleidt.”

Calamiteiten bespreken, óók vanuit het perspectief van de mensen die het betreft

“In één van de Raden van Toezicht waarin ik zitting heb, worden regelmatig calamiteiten besproken. Dan merk je dat bestuur en toezicht de neiging hebben zich eerst te bekommeren om de melding bij de IGJ, de vraag of en hoe de protocollen en werkafspraken zijn toegepast. Als allerlaatste komen we te spreken over de mensen die het betreft. Dat is de omgekeerde wereld! Hoe gaat het met die mensen, en wat is de impact geweest op hun leven en dat van hun omgeving? Dat is waarom we ons in eerste instantie moeten bekommeren.”

Agency en stewardship

“Ik heb veel geleerd van de notie van Marilieke Engbers (in: Onder commissarissen, Business Contact, 2021, p 30-31) dat er in Raden van Toezicht twee typen zitten: één die meer gericht is op agency (control, blauw) en één gericht op stewardship (samen, vertrouwen). Ze stelt dat iedere raad een mix zou moeten hebben: beide invalshoeken zijn nodig voor goed toezicht! Datzelfde geldt ook voor het perspectief van cliënten en hun naasten: we kunnen niet goed toezicht houden als we hun perspectief geen plaats geven in onze RvT.”

De voorzitter als voortrekker in het gesprek met burgers

“Zoals ik al zei: het kan een ongemakkelijk gevoel geven als je voor de eerste keer geconfronteerd wordt met hoe cliënten en hun naasten in het leven staan. De voorzitter heeft hierin een belangrijke rol: zorg ervoor dat iedereen zijn inbreng heeft, geef ruimte aan mensen die putten uit ervaringsdeskundigheid of een andere culturele achtergrond. Het is belangrijk dat de voorzitter daarop let en het in goede banen leidt. Maar uiteindelijk moeten we het met z'n allen doen! Het ervaringsdeskundig perspectief behoort tot de kern van ons vak!”

Tekst: Bas Baanders