

“We hebben het over het verantwoorden, rekenschap geven over de zorg die je biedt. Hoe besteed je het geld, met welke resultaten, dat soort dingen,” vervolgt Dassen.

Maar het gaat ook over het vraagstuk: kun je verhalen van mensen verzamelen en kunnen die verhalen iets zeggen over de zorg zelf? Over de manier waarop mensen die zorg ervaren en de manier waarop mensen in contact zijn met zorgverleners? En over wat er toe doet, wat we van waarde vinden, wie we willen zijn, wie we werkelijk zijn?”

“Met elkaar zoeken naar ruimte”

“Wat opvalt is dat wij een manier van verantwoorden hebben die niet past bij wie we willen zijn. Dus zoeken we naar andere manieren van verantwoorden, zowel intern als extern en naar manieren waarop we samen kunnen leren. Een grote vraag, waar we nu met dit gezelschap een heel klein beginnetje mee hopen te maken. Er is dus ook binnen LEVANTOgroep iets gaande. Er wordt gezocht naar ruimte om de zorg anders te verantwoorden, rekenschap te geven, op een manier die beter bij ons past.”

Spagaat

Johan Dreesen, teammanager bij LEVANTOgroep: “Ik ervaar dat ik voortdurend in een spagaat zit in mijn werk als het gaat om ‘rekenschap geven’. Enerzijds probeer je als team samen rekenschap te geven naar de omgeving, de bewoner, cliënt en diens omgeving van wat je doet. Met de vraag of we dat dan goed doen. We proberen daar ook kwaliteit in te bieden. En we hebben afgesproken dat we volgens de uitgangspunten van de radicale vernieuwing werken. Waarbij je vooral de mens wilt zien, en wilt zorgen dat de zorgverlener zorg kan verlenen. Voor mij is de spagaat dat ik toch steeds minder ruimte zie voor die zorgverlener in teams om die zorg te kunnen leveren. En dat zit hem in dat stukje rekenschap geven; als je ziet aan wélke criteria, állerhande normen wij moeten voldoen! Dan is mijn taak ook nog eens om te zorgen dat dat ook klopt en bijgehouden wordt, moet ik mensen opjagen om dat in orde te houden, en dat kost ongelooflijk veel tijd – die niet in de zorg gaat. Om daar een evenwicht in te vinden is heel moeilijk.”

Lees verder onder de foto



Nathale de Rave aan het woord. Links van haar: Johan Dreesen

“Ik merk dat we aan de ene kant dingen formeel en officieel vragen, maar tussen dat en hoe kwaliteit beleefd wordt door mensen, zit een wereld van verschil. Ik heb vorige week nog een gesprek gehad waarin ik een aantal dingen van een naaste teruggekregen heb, die best wel ongemakkelijk waren, pijn deden. Maar ik vond dat die mevrouw gelijk had. Het ging over kameronderhoud van de moeder van mevrouw, en ik vind oprecht dat we daar steken hebben laten vallen. Maar in anderhalf jaar tijd hebben onze teams vier of vijf keer in elk geval een interne en externe audit gehad, maar dat komt daar allemaal niet uit. Dus

eigenlijk zie je de pijnpunten op bewoners- en cliënt-/mensniveau nu niet naar boven komen in onze manier van rekenschap geven.”

De manager vervolgt: “En ik zie alleen maar bijkomende regels en procedures ontstaan, maar ik zie daarin niet: steeds meer rekenschap geven van het werk dat we echt zouden moeten doen, waar we ervoor zijn. Rekenschap zouden we moeten geven in gesprek met bewoners en naasten: gewoon het gesprek aangaan.

Ik zie ook niet dat er regels weggaan. Een aantal dingen zijn zeker belangrijk, die moeten gewoon. Maar, daarin heb ik laatst ook de discussie gehoord: een mantelzorger mag heel z'n leven medicatie geven aan zijn naaste, totdat hij aan de deur van de instelling staat, en ineens maken we zevenentwintig bladzijden medicatiebeleid.”

‘70 tot 80 procent regels zelf bedacht’

Nathale de Rave, clustermanager wonen bij LEVANTOgroep: “Mensen snappen het wel als je het bespreekbaar maakt. Want dat is wat we doen, we willen minder regels en in ieder overleg met het zorgkantoor of de gemeente staat het op de agenda. Maar het echt aan de gang krijgen blijft heel lastig.”

“Daar komt nog eens bij,” weet Dreesen, “iemand van de inspectie vertelde onlangs dat uit onderzoek blijkt dat zeventig tot tachtig procent van de regels door organisaties zelf bedacht worden. Dus dat die niet van overheden komen, maar door ons gemaakt worden. Dat is toch spectaculair?”

Vele voorbeelden van onnodige zelfbedachte regels en hoe vernieuwers die afgeschaft hebben, lees je ook in [de publicatie](#) die we eerder in de beweging Radicale vernieuwing maakten. Daarin vind je ook hoe de vernieuwers tot nieuwe manieren kwamen om met regels om te gaan.

Overzicht maken: wat moet nu eigenlijk écht?

Wendy: “We zouden overzicht moeten krijgen van wat moeten we nu eigenlijk echt? Wat is nu eigenlijk wanneer noodzakelijk? Dat weten we nu eigenlijk niet, je vindt het niet.”

Aangegeven wordt dat er vanuit de staf nu gewerkt wordt aan één overzichtsdokument.

“Ik zie het eigenlijk zo.” Weet Johan Dreesen nog. “Als we nog maar één manier van financiering hebben voor de ganse zorg, hebben we sowieso nog maar één kwaliteitskader over. En hebben we al heel de discussie van financiering niet meer. Tegelijkertijd, als je gaat kijken hoe ga je kwaliteit meten, kijk je naar de bewoner. Die moet er als centrale figuur wat van vinden. Je moet het ook aan de naasten en medewerkers vragen. Ik heb namelijk geleerd: mensen in een team zijn vaak veel kritischer dan organisaties of bestuurders denken. Externe betrokken partijen, hulpverleners moeten ook bevestigd worden. En andersom, dat we over en weer leren kijken. Op die manier kom je misschien een beetje in de buurt van wat kwaliteit van zorg zou kunnen zijn. De laatste beslissing moet bij de bewoner zelf liggen. Uiteindelijk, als iemand zich goed voelt in een situatie, weet ik niet of je dat zomaar moet veranderen. Dan

hebben we heel dat kwaliteitskader veel minder nodig, hoeven we niet zoveel te schrijven en kunnen we gewoon dóen.”

“Waarom doe je dat dan niet?”

Nathale de Rave: “Waarom doe je dat dan niet, waarom zeg je niet: het moet anders en zó gaan we het doen? Ik voel me natuurlijk aangesproken. Ik ben best wel iemand die zegt wat ‘ie denkt, zoals: dit is veel te bureaucratisch. En dan toch laat ik mij door de angst van de planning en control leiden: dadelijk krijgen we onze centen niet, hebben de mensen geen geld, moeten we medewerkers ontslaan en kunnen we de bewoners niet meer helpen. Dat zit er dan toch als angst achter. Dat is wel iets dat ik nu van vanmiddag meeneem: de angst regeert toch ook. Mijn voornemen is dan ook: niet zomaar meer doen wat je gevraagd wordt en zelf met een beter initiatief komen.”



Stapjes

Het gesprek in deze gemixte groep – met onder meer mensen uit de teams, van het FACT-team, de cliëntenraad, van afdelingen als financiën en beleid en van andere organisaties in het land – maakt dat je tijdens de bijeenkomst regelmatig kwartjes kunt horen vallen. Het feit dat dit gesprek zo breed en open gevoerd wordt, dat het mag gaan over hoe je het het liefst zou willen, met ruimte voor ieders bedenkingen, leidt tot veel enthousiasme en vervolgafspraken die gemaakt worden. Onderling, maar er zijn ook ideeën om een soortgelijk gesprek opnieuw te organiseren ook met mensen van bijvoorbeeld de gemeente, ggd, burgerkracht. Want zoals aan de start gezegd: vandaag kon er een begin gemaakt worden. Maar vervolgens vergt het natuurlijk steeds stapjes zetten om het nieuwe voorop te gaan stellen en het oude los te durven laten.

Johan Dreesen: “We moeten het spanningsveld opzoeken, ook al kóst het tijd, om dingen eenvoudiger te maken voor betere kwaliteit.”

Meer weten

- Lees hier meer [over onze aanpak om te komen tot alternatieven voor leren en het verantwoorden van kwaliteit](#).
-

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Knellende regels](#)

Trefwoorden: [Financiers](#), [kwaliteit](#), [Medewerkers](#), [rapporteren](#), [Regels](#), [Staf- en ondersteunende diensten](#), [Van regels naar relaties](#), [Zorgkantoren](#)