

‘Er is ook zoiets als voelbare kwaliteit’

Aan toezichthouders in de zorg worden steeds meer eisen gesteld. Hoe vertalen zij dat in de praktijk? In deze rubriek blikken toezichthouders terug op een actuele kwestie.

Waarom vroeg u zich af of u als lid van de raad van toezicht wel voldoende zicht had op de kwaliteit van zorg bij Schakelring? ‘Ik ben oktober vorig jaar lid geworden van de raad van toezicht van stichting Schakelring en toen was er heel veel media-aandacht voor de kwaliteit van de ouderenzorg. Het ging met name over de vader van staatssecretaris Van Rijn die in het AD sprak over de gebrekkige zorg voor zijn vrouw in het verpleeghuis. Daarnaast heb ik ook ervaring als mantelzorger en dus als klant van de ouderenzorg. Ik vroeg me op dat moment gelijk af of we als raad van toezicht wel voldoende zicht hebben op de kwaliteit van de zorg binnen onze instelling. Bij een raad van toezicht ligt vaak de nadruk op de financiën en het vastgoed.’

Maar er zijn toch al allerlei cijfers beschikbaar over de kwaliteit van de zorg? ‘Dat klopt, er zijn cijfers over bijvoorbeeld het percentage doorligwonden en het aantal incidenten. Maar dat gaat allemaal over de toetsbare kwaliteit en volgens mij is dat niet het volledige verhaal. Er is ook nog zoiets als de merkbare of voelbare kwaliteit.’

Hoe kom je als toezichthouder achter de merkbare kwaliteit? ‘Ik wilde als toezichthouder bij Schakelring meer grip krijgen op de kwaliteit van de zorg, zonder natuurlijk op de stoel van de bestuurder te gaan zitten. Ik ben toen op zoek gegaan naar een kader waarmee we als raad van toezicht naast de toetsbare kwaliteit ook zicht konden krijgen op de



CV

YVONNE VAN KEMENADE

was
bestuursvoorzitter/
directeur van
Zorggroep Eerstelijn
Beheer BV in
Naaldwijk

is
onder meer be-
stuursvoorzitter a.i.
bij stichting West-
West, interim-mana-
ger bij Respect
Zorggroep en lid van
de raad van toezicht
van stichting
Schakelring en lid
raad van toezicht
Stichting Boog

kwestie
Vraagt zich naar
aanleiding van alle
publiciteit over de
kwaliteit in de
ouderenzorg af of de
raad van toezicht
hier voldoende zicht
op heeft.

merkbare kwaliteit. Ik ben toen uitgekomen op een gids van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn over kwaliteitstoezicht. We zijn als raad van toezicht nu bezig om aan de hand hiervan een eigen kwaliteitskader te ontwikkelen voor de Schakelring.’

Welke aanbevelingen doet de NVTZ?

‘Dat je als raad van toezicht naast de toetsbare kwaliteit via cijfers over bijvoorbeeld decubitus en het aantal incidenten, ook een afdeling kunt bezoeken. Als je een afdeling binnenwandelt en praat met medewerkers, bewoners en familieleden krijg je vrij snel een goede indruk van de sfeer en hoe cliënten erbij zitten. Daarnaast kun je gesprekken voeren met de ondernemings- en cliëntenraad en met de stakeholders van de zorgorganisatie. Je zou als raad van toezicht een keer kunnen aansluiten bij een rondetafelgesprek met medewerkers en de cliëntenraad of een mystery guest kunnen inzetten. Als raad van toezicht brengen we nu de verschillende mogelijkheden in kaart om daarna een keuze te maken welke middelen we het komende jaar gaan inzetten.’

Hoe reageert de raad van bestuur op dit initiatief?

‘De raad van bestuur vindt het heel prettig dat de raad van toezicht hierover met ze meedenkt want ze krijgen op dit moment nogal veel op hun bordje. Ze denken erover om het kader merkbare kwaliteit van de zorg ook als raad van bestuur te gebruiken.’ ■

(Mario Gibbels)

