

# ToeziChthouder kent 'mango-moment' van cliënt niet

- [Philip van de Poel](#)
- 19 juni 2018



Driekwart van de toezichthouders in zorg en welzijn zegt goed zicht te hebben op het cliëntenperspectief in hun organisatie. Dit betekent echter niet dat ze de belevingswereld van de cliënt daadwerkelijk kennen. Slechts 43 procent denkt het cliëntenperspectief te kunnen vertalen naar concrete wensen en behoeften.

Eén en ander komt naar voren uit [onderzoek van governance-deskundigen Yvonne van Kemenade en Beatrix van Emmerik](#), in samenwerking met de Nederlandse Vereniging voor ToeziChthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ). Aan de peiling, uitgevoerd door Survey Monkey, deden 254 respondenten uit zorg en welzijn mee.

Van hen geeft 72 procent aan goed zicht te hebben op het cliëntenperspectief in hun organisatie. Meer dan de helft van de raden van toezicht leden (54 procent) zegt proactief wensen en behoeften van cliënten in kaart te brengen. Activiteiten in dit verband zijn locatiebezoeken, het bijwonen van vergaderingen van de Cliëntenraad en het bestuderen van

cliënttevredenheidsonderzoeken. Een derde zegt wel eens mee te lopen op de zorgafdeling om zelf te kunnen observeren en praktijkindrukken op te doen.

## Ervaringsdeskundigheid

Opvallend zijn de opvattingen ten aanzien van ervaringsdeskundigheid in raden van toezicht. Een meerderheid van de toezichthouders (55 procent) is van mening dat ervaringsdeskundigheid in de raad van toezicht niet nodig of nuttig is. Ruim 40 procent van de respondenten zegt dat ervaringsdeskundigheid wel belegd is in de raden van toezicht. Deze wordt echter niet gerelateerd aan cliënten, mantelzorgers, familie of oud-clieënten. “Opmerkelijk is dat niet gerefereerd wordt aan deze doelgroepen”, constateren de onderzoekers. “Veelal wordt aangegeven dat zorgprofessionals, zoals medisch specialisten en paramedici, zitting hebben in de raad van toezicht, waardoor men van mening is dat de ervaringsdeskundigheid voldoende is geborgd.”

## 'Bestwil-principe'

In deze opvatting schuilt volgens Van Kemenade en Van Emmerik een gevaar. “Wij denken al snel te kijken door de ogen van de cliënt, maar voor jij het door hebt, heb jij daar een eigen invulling aangegeven en ben je bezig met continuering van het ‘bestwil’ principe; ik, als bijvoorbeeld professional of toezichthouder, weet wat goed voor u is.”

Besef van dit gevaar lijkt latent aanwezig onder toezichthouders. 64 Procent heeft de ambitie om beter inzicht te krijgen in wensen en behoefte cliënten. Ruim acht van de tien respondenten zeggen dit onderwerp te bespreken in hun raden van toezicht. Volgens Van Kemenade en Van Emmerik laat het onderzoek zien dat toezichthouders zoekende zijn. “Functioneel zijn raden van toezicht op weg zaken te regelen, zoals rol en verbinding met de Cliëntenraad, werkbezoeken en welke informatie is nodig. Maar de wijze waarop de raden van toezicht goed zicht kunnen krijgen op de werkelijkheid, op de wensen en behoefte van cliënten is een lastige vraag. De komende jaren zullen wij met elkaar op zoek moeten gaan hoe we echt zicht kunnen krijgen op het cliëntenperspectief. Hiervoor zal je (aanvullend) op andere wijze moeten waarnemen, kijken, informeren in de leefwereld van cliënten. Dan kan je als toezichthouder een beeld vormen van de werkelijkheid (leefwereld) en of de bedoeling van de organisatie klopt!”

## Mango-moment

Als voorbeeld van kijken en denken vanuit de belevingswereld van de cliënt halen de onderzoekers het ‘[Mango-moment](#)’ van de Belgische programmamaakster [Annemie Struyf](#) aan. Door eenvoudig te vragen weet Struyf een ernstig zieke [patiënte gelukkig te maken met een mango](#). “Mangomomenten zijn de kleine, onverwachte, verrassende, soms bijna niet waarneembare acties of gebaren tijdens de dagelijkse zorgverlening tussen patiënten, bewoners, familieleden of zorgverleners”, aldus Van Kemenade en Van Emmerik. “Ze vinden plaats tijdens normale zorgactiviteiten, zijn niet ziekte specifiek en vergen geen of weinig tijd, middelen of energie.”

Ook voor toezichthouders is het essentieel om de mango-momenten van de cliënten te weten, vinden ze. Oftewel: wat verstaan de cliënten onder goede, waardige zorg en welke concrete invulling geven zij hieraan.