

# Kennen Raden van Toezicht écht het cliëntenperspectief?

Beroepseer, 20 juni 2018



Toezichthouden en cliëntenperspectief; kijken en denken vanuit de belevingswereld van de cliënt. Iedereen denkt te kunnen kijken door de ogen van de cliënt, maar weet u als toezichthouder echt hoe de cliënten in de organisatie waar u toezichthouder bent denken en doen? Welke wensen en verwachtingen zij hebben ten aanzien van hun leven en hun zorg? Hoe krijgt u hier als toezichthouder zicht op en wat is uw rol? Heeft u er zicht op of (en op welke wijze) de bestuurder structureel activiteiten ontplooit om er voor te zorgen dat deze wensen en verwachtingen van cliënten bekend zijn bij alle medewerkers en dat cliënten zich ‘gehoord’ weten?

Yvonne en Kemenade en Beatrix van Emmerik hebben onderzocht, in samenwerking met de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg en Welzijn (NVTZ), in hoeverre de toezichthouder bewust omgaat met de thematiek van het cliëntenperspectief. Het onderzoek is uitgevoerd met Survey Monkey.

*Mooi voorbeeld van kijken en denken vanuit de belevingswereld van de cliënt is het zogenaamde ‘Mangomoment’<sup>1)</sup> dat afgelopen tijd veel media-aandacht heeft gekregen. Mangomomenten zijn de kleine, onverwachte, verrassende, soms bijna niet waarneembare acties of gebaren tijdens de dagelijkse zorgverlening tussen patiënten, bewoners, familieleden en/of zorgverleners. Ze vinden plaats tijdens normale zorgactiviteiten, zijn niet ziekte specifiek en vergen geen of weinig tijd, middelen of energie<sup>2)</sup>. Goed kijken naar en aandacht geven aan de cliënt lijkt normaalste zaak van de wereld, maar is helaas niet vanzelfsprekend in de zorg. Heeft u als Raad van Toezicht hier zicht op?*

## Resultaten

Uit het onderzoek onder Raden van Toezicht (254 respondenten) bij zorg en welzijnorganisaties, komt naar voren dat bijna driekwart (72%) aangeeft goed zicht te hebben op cliëntenperspectief in hun organisatie. Echter 43% geeft aan dat de Raden van Toezicht voldoende inzicht heeft op wensen/behoefte van de cliënten (mantelzorger/ familie). In 60% van de gevallen worden verhalen en of ervaringen van cliënten ook daadwerkelijk in de Raden van Toezicht besproken. In 81% van de gevallen wordt doorgevraagd naar de betekenis voor de cliënt voor diverse onderwerpen. Meer dan de helft van de Raden van Toezicht leden (54%) zegt proactief te zijn in het ophalen van de wensen/behoefte van cliënten. Veelal gaat het hier om het doen van locatie-bezoeken, bijwonen van vergaderingen Cliëntenraad, informatie uit cliënttevredenheidsonderzoeken en informatie van de bestuurder(s).

### **Ervaringsdeskundigheid in Raden van Toezicht**

Ruim 40% van de respondenten zegt ervaringsdeskundigheid in Raden van Toezicht te hebben zitten. Het gaat hier om cliënten/mantelzorger/familie en ervaringen in soortgelijke zorginstellingen. Opmerkelijk is dat niet gerefereerd wordt naar deze doelgroepen, echter veelal wordt aangegeven dat zorgprofessionals zoals medisch specialisten en paramedici zitting hebben in de RvT, waardoor men van mening is dat de ervaringsdeskundigheid voldoende is geborgd.

### **Verantwoordelijkheid voor cliëntenbelang**

Meerderheid van de Raden van Toezicht (55%) zijn van mening dat de ervaringsdeskundigheid in Raad van Toezicht niet nodig/nuttig is. Ervaringsdeskundigheid wordt veelal toegeschreven aan de rol van de Cliëntenraden en wordt vaak ook gezien als verantwoordelijkheid van de commissie Kwaliteit & Veiligheid. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat het een taak en verantwoordelijkheid is van alle leden van de Raden van Toezicht om toe te zien op het cliëntenbelang, en behoren de leden van de Raden van Toezicht de klantvraag dus te kennen.

Een paar respondenten (3%) geven aan dat het cliëntenperspectief nooit besproken is in de Raden van Toezicht en of men er nooit aan heeft gedacht, maar nu wel ter sprake te willen brengen.

### **Pro-actief**

Raden van Toezicht zeggen over het algemeen (54%) proactief te zijn in het vergaren van informatie (naast de informatie die ze van de bestuurder krijgen), waarbij zij locaties bezoeken (94%), en 76% ook zegt in gesprek te gaan met bewoners cliënten, familie/mantelzorgers en/of medewerkers. Een kleine groep (36%) zegt wel eens mee te lopen op de zorgafdeling om zelf te kunnen observeren en indrukken opdoen in de praktijk. 74% geeft aan dat de bestuurder periodiek meeloopt op zorgafdeling.

### **Cliëntenraad**

Bijna alle respondenten geven aan dat een Cliëntenraad in de organisatie aanwezig is en daar ook contact mee te onderhouden. 60% geeft aan reguliere vergaderingen van de Cliëntenraad periodiek bij te wonen. Een kleiner aantal respondenten (32%) geeft aan vooraf in gesprek te gaan over te bespreken onderwerpen. Van de Raden van Toezicht is 61% tevreden met de inzet van de Cliëntenraad en zou de relatie niet anders vorm willen geven.

### **Ambities**

Ambitie van de meerderheid van de leden van de Raden van Toezicht (64%) is beter inzicht te krijgen in wensen en behoefte cliënten. 81% van de respondenten zegt te bespreken in Raden van Toezicht hoe beter zicht te krijgen op Cliëntenperspectief.

### **Wat leert dit onderzoek ons?**

De wijze waarop de Raden van Toezicht goed zicht kunnen krijgen op de werkelijkheid, op het cliëntenperspectief (wensen en behoefte van cliënten) is een lastige vraag. Uit het onderzoek komt naar voren dat men nog zoekende is hoe dit vorm en inhoud te geven. Functioneel zijn Raden van Toezicht op weg zaken te regelen, zoals rol en verbinding Cliëntenraad, werkbezoeken en welke informatie is nodig.

Het onderzoek bevestigt dat Raden van Toezicht het belangrijk vinden om inzicht te hebben/krijgen in hoeverre in de organisatie vanuit het cliëntenperspectief wordt gedacht en

gehandeld. Bij de meeste Raden van Toezicht lijkt het cliëntenperspectief redelijk ingeregeld, staat het (regelmatig) op de agenda, wordt hierover met elkaar gesproken, is er contact met de Cliëntenraad en/of is er een commissie of aandachtfunctionaris mee belast. Ook komt uit het onderzoek naar voren dat veel Raden van Toezicht leden proactief zijn in het verkrijgen van informatie door bijvoorbeeld locaties te bezoeken.

Functioneel lijkt het aardig goed geregeld in de Raden van Toezicht en is bijna driekwart (72%) van de respondenten van mening goed zicht te hebben op het cliëntenperspectief in hun organisatie. Opmerkelijk is echter dat maar 43% aangeeft voldoende inzicht te hebben op wensen/behoefte van de cliënten (mantelzorger/familie). Hier lijkt een verschil te zitten in wat men verstaat onder 'zicht hebben op cliëntenperspectief' en 'inzicht hebben op wensen en behoefte van cliënten'.

De vraag is of Raden van Toezicht ook écht zicht hebben op cliëntenperspectief? Het is de kunst om te weten wat de cliënt verstaat onder goede/waardige zorg, welke concrete invulling hij/zij hieraan geeft en wat zijn/haar 'Mangomomenten' zijn. 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).

De komende jaren zullen wij met elkaar op zoek moeten gaan hoe we echt zicht kunnen krijgen op het cliëntenperspectief, zonder te verzanden in 'toezicht bureaucratie'. 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!

De wens is aanwezig om een vervolg te geven aan dit onderzoek om uiteindelijk concrete handvaten te bieden aan Raden van Toezicht om welke manier zijn inhoud en vorm kunnen geven om meer vanuit het cliëntenperspectief te kijken en de medewerkers en bestuurder te bevragen.

#### Noten

<sup>1)</sup> Het begrip *mangomoment* is ontleend aan een reportage van Annemie Struyf, die voor de reeks *Via Annemie* op de Belgische televisiezender Eén op bezoek ging op de afdeling Intensieve Zorg van het UZ Gasthuisberg in Leuven. Ze vroeg daar aan een patiënte wat haar plezier zou doen, waarop de patiënte antwoordde dat het lang geleden was dat ze nog een mango had geproefd. Bij haar volgende bezoek had Annemie een mango voor haar meegebracht, wat de patiënte deed stralen van geluk (VRT.be).

<sup>2)</sup> [https://www.thelancet.com/journals/lanonc/article/PIIS1470-2045\(18\)30034-2/abstract](https://www.thelancet.com/journals/lanonc/article/PIIS1470-2045(18)30034-2/abstract)

*Yvonne van Kemenade, lid RvT Schakelring, voorzitter RvT Stichting ZONBOOG,  
Lid RvT De Swinhove Groep  
Beatrix van Emmerik, vice-voorzitter RvT ZGG Zorggroep*