

Andries Baart draagt boek op aan oud LOC-directeur

# "Ook de relationele kant van zorg meten"

**Afgelopen herfst overhandigde hoogleraar en 'relatie-filosoof' Andries Baart zijn nieuwe boek 'De ontdekking van kwaliteit' aan LOC. Hij heeft het boek opgedragen aan oud-directeur Yvonne van Gilse (1960-2014), grondlegger van de visie op 'Waarde-volle zorg'. Werkelijk goede zorg komt volgens Baart altijd relationeel tot stand, is menslievend, waarde-vol en dichtbij.**  
**"Dit kwaliteitsmodel kan enorm verhelderen of je het goed doet."**

Tekst **Mariëlle Cuijpers en Douwe Dronkert**

Tijdens de boekpresentatie vertelt Andries Baart de aanwezigen over de inhoud en bedoeling van het boek dat hij, samen met onderzoeker Jan den Bakker, schreef. "In de hoop dat het het werk van LOC bevordert, dat we elkaars partner blijven via de Stichting Presentie [waarvan Baart de oprichter is, red.]. En dat we zorgen dat we elkaar blijven treffen in de wil om zorg goed te krijgen, voor kwetsbare mensen", verklaart hij.

Den Bakker en Baart deden acht jaar onderzoek bij zorg- en welzijnsorganisaties naar de mogelijkheid van een 'relationeel kwaliteitssysteem'. In het boek bouwt Baart voort op zijn (geest)verwantschap met Yvonne van Gilse en noemt hij haar 'fellow traveler'. Zo'n acht jaar geleden leerden ze elkaar kennen en

werkten en trokken vervolgens samen op. Het volgende citaat van Van Gilse verwoordt volgens Baart goed de kern van hun verwantschap, namelijk hun gedeelde visie.

## **Voelen in je hart**

*"We doen alsof we alles in de zorg kunnen meten en ordenen, maar uiteindelijk gaat het om het hart voor mensen in de zorg. Welke waarden hebben mensen voor je. Dat voel je in je hart. Laat duidelijk zijn dat alleen in de zorgrelatie, in contact met mensen, je goede zorg tot stand kunt brengen en ervaren. Door uit te gaan van wat van waarde is voor mensen zodat zij - ondanks hun beperkingen - een betekenisvol leven kunnen leiden."*

Na de presentatie kregen Gerard Halbesma (echtgenoot van Van Gilse) en Marthijn Laterveer (huidig LOC-coördinator, tevens voormalig collega van Yvonne van Gilse) een exemplaar van het boek uit handen van Baart overhandigd. Een moment dat uitdrukking gaf aan de waardering van velen voor Yvonne, en het

**"Dit kwaliteitsmodel kan enorm verhelderen of je het goed doet"**

besef dat zij met waarde-volle zorg een breed netwerk van mensen nog steeds inspireert. Bovendien was het een moment om de relatie tussen het gedachtegoed en werk van Baart via de Stichting Presentie en het gedachtegoed en werk van LOC te versterken. Ook enkele mensen uit de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg - die is ontstaan op initiatief van LOC - waren bij de boekpresentatie aanwezig, vanuit hun affiniteit met het onderwerp. En uit nieuwsgierigheid naar de nieuwe begrippen, inzichten, instrumenten en tools die het boek aanreikt. Om te komen tot zorg waar 'relaties aangaan' op waarde geschat kan worden.

## Partnerschap

"Een heel bijzondere middag", aldus Marthijn Laterveer. In reactie op de wens die Andries Baart uitsprak om partners te blijven, zegt hij: "Deze handschoenen wil ik graag oppakken. En ik zou het ook heel fijn vinden als jij daar ook je bijdrage aan zou willen leveren. Er zijn een heel aantal mensen in ons netwerk die geïnteresseerd zijn hoe je nu verder aan het werk kunt met wat je in je nieuwe boek presenteert." De LOC-coördinator schetst hoe LOC het belang van het brede perspectief van Baart op 'kwaliteit' goed kan herkennen. Vanuit de

in de afgelopen jaren opgedane ervaring met het in de praktijk gestalte geven aan waarde-volle zorg.

LOC herkent zeker ook Baarts genuanceerde en integrale benadering van dit complexe onderwerp. "Omdat als je echt waarde-volle zorg mogelijk wilt maken ontwikkeling op alle niveaus nodig is", weet Laterveer.

"Van zorgvrager tot zorgverlener, zorgorganisatie en op breder maatschappelijk front, vanuit wat voor mensen belangrijk in het leven is. LOC heeft de afgelopen jaren de lessen geleerd dat als je je alleen focust op mensen die zorg nodig hebben - wat meer de focus van een traditionele cliëntenbelangenorganisatie is - het geheel niet in beweging komt. LOC is zo van een traditionele vertegenwoordiger steeds meer een brede beweging in het land geworden. Die vanuit haar visie cliënten(vertegenwoordigers), naasten, zorgprofessionals én professionals/organisaties in het bredere maatschappelijk veld verbindt. En samen het geheel in beweging zet om echt te komen tot waarde-volle zorg. De activiteiten van de beweging Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg zijn daar een mooi voorbeeld van. Daar hebben we bijvoorbeeld ook de inspectie, zorgkantoren en onderwijs bij betrokken."



Relatie-filosoof Andries Baart: "Ik zoek een kwaliteitssysteem waarvan ik zeker weet dat ik niets oversla."

# “Huidige kwaliteitssystemen meten niet of nauwelijks de kwaliteit van de relationele kant van zorg”

Andries Baart en Marjanneke Ouwkerk, directeur Stichting Presentie geven in reactie aan: “Ook wij pakken deze handschoen graag op, dat vinden we heel belangrijk.”

## Kwaliteitssystemen

Baart vertelt dat werkelijk goede zorg altijd relationeel tot stand komt, menslievend is, waarde-vol en dichtbij. Huidige kwaliteitssystemen in zorg en welzijn meten echter niet of nog nauwelijks de kwaliteit van deze (relationele) kant van de zorg. En meten vooral of gewerkt wordt via richtlijnen, protocollen, procedures en systemen. Dat levert een aantal problemen op. Denk bijvoorbeeld aan discussies over de hoge administratieve lasten die zorgmedewerkers ervaren.

Baart wil een bijdrage leveren aan de kwaliteit van ons kwaliteitsdenken: “Ik zoek een kwaliteitssysteem waarvan ik zeker weet dat ik niets oversla.” Als bijdrage aan het debat voor iedereen die onvrede ervaart bij hoe we omgaan met ‘kwaliteit’ van zorg, wonen, welzijn en onderwijs, ontwikkelde hij een *relationeel* kwaliteitsstelsel. Zodat medewerkers die relationeel zorg geven hier ook echt op beoordeeld kunnen worden en hiervoor erkenning en waardering kunnen krijgen. En zodat duidelijk wordt of mensen die (relationele) zorg ontvangen daar baat bij hebben.

## Presentie

“Ik ben een uitgesproken theoreticus en schrijf theoretische boeken, maar altijd gebaseerd op zeer langdurig, grondig empirisch onderzoek. ‘Quick and dirty onderzoek’ doet de Stichting Presentie niet. Vragenlijsten gebruiken we niet: je gaat er naartoe, je gaat er jaren verkeren. Je gaat mee-eten, komt op de afdelingen, je gaat er in bed liggen en slapen, je gaat het ruiken, proeven, je gaat het horen. En dán, van dááruit denken: welke zorg zou hier nou kunnen helpen? Van buitenaf zeggen wat mensen moeten doen is een slecht idee. We

doen dat van binnenuit de praktijk, en gaan dan pas denken en theoretisch funderen. We lezen genoeg boekjes, maar de kunst is om in de praktijk te kijken wat mensen doen en tegenkomen, en daar dan je literatuur voor te gebruiken. Essentieel is dat we uiteindelijk professionals nodig hebben die niet gehoorzaam zijn, maar verstandig.”

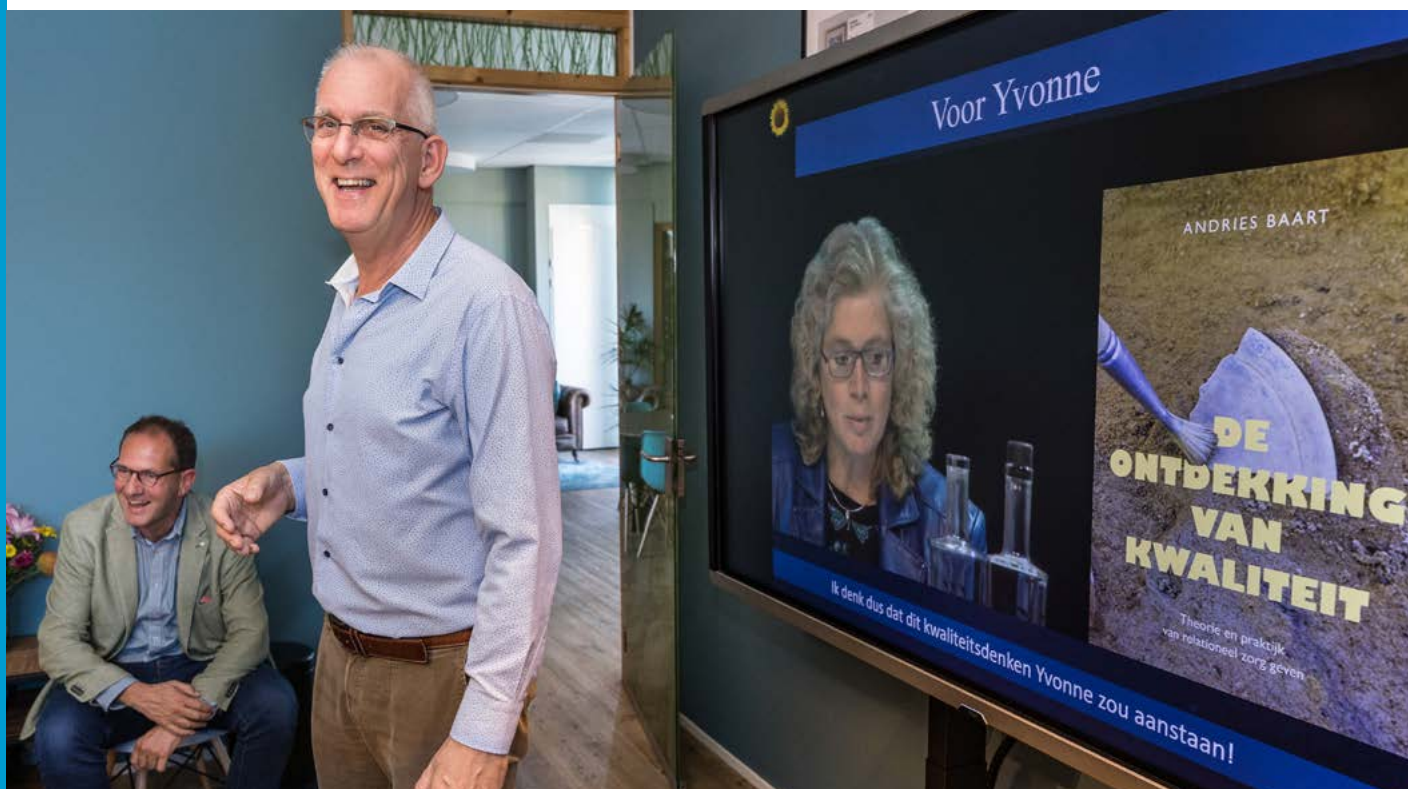
## Behulpzaam model

Baarts kwaliteitsmodel gaat over verstandigheid. Uitgangspunt hierbij is dat goede kwaliteit nooit zo maar objectief meetbaar is, kwaliteit moet altijd lokaal per persoon en situatie worden ontdekt. “Het huidige kwaliteitsdenken doet geen recht aan de complexe praktijk waarin zorgontvangers en zorggevers steeds met elkaar moeten uitzoeken wat goede zorg is. Daarin kan kwaliteit ‘ontdekt’ worden.” Op basis van inzicht in de complexe praktijk én met de kritische inzichten van de zorgethiek ontwikkelde hij een theorie en praktijk van relationeel zorg geven. Dat komt samen in een ‘zorgethisch kwaliteitsmodel’ met drie pijlers. Die maken het ontdekken van de kwaliteit van relationele zorg mogelijk.

## Zelfbewustzijn

“Dit is voor mij een heel belangrijk punt”, zegt Baart, “de echte manier om patiënten en cliënten aan het woord te laten is om ze in de zorg voortdurend te zien en voortdurend af te stemmen op wie ze zijn. En de kunst is dus niet om te zeggen: ik verleen zorg en daarna hebben we nog een inspraakmogelijkheid. Je moet het gewoon ter plekke doen: wie is dat, kan ik afstemmen, kan ik terughoudend zijn, kan ik door tasten? Dus ik vind dat we veel meer moeten zeggen in kwaliteitssystemen: als je écht geïnteresseerd bent in de positie van de cliënt, moet je in de zorg zelf kwaliteit meten, niet erbuiten. Een kwaliteitssysteem buiten de relatie kijkt niet in de relatie, kan dus niet de zorgontvanger, de situatie en de relatie echt kennen en beoordelen.

“Rode draad: het gaat er niet om dat mensen vooral instructies, regels van buitenaf opvolgen. Maar dat we steeds meer komen tot situaties waarin mensen zélf kwaliteit leren ontdekken - met de mensen om wie het gaat. Van tools hebben naar er zelf een zijn, zou mijn motto zijn”, aldus Baart. “Organisaties moeten dus leren om kwaliteitsbewustzijn te cultiveren. Dat betekent



Het gedachtegoed van Yvonne van Gilse inspireert een breed netwerk om tot waarde-volle zorg te komen.

voortdurend onderzoeken, reflectie en beraad over kwaliteit."

## Gefundeerd aan de slag

Baart: "De ontdekking van kwaliteit sluit aan bij hoopvolle, energieke bewegingen die gaande zijn op het terrein van kwaliteit van zorg. Om het kwaliteitsdenken vooral ook in de praktijk verder te brengen is het zorgethisch kwaliteitsmodel nauwkeurig vormgegeven. Ik denk dat het alle vragen over kwaliteit afdekt. Zowel de niveaus van menselijkheid (cliënt), bekommernis (professional), herbergzaamheid (organisatie) als dat van fatsoen (samenleving) komen aan bod." Alle kleurrijke balken en knoppen in het model staan met elkaar in verbinding. En zijn gekoppeld aan vragen/uitdagingen die je kunt stellen, rondom alle verschillende onderdelen waar je bij kwaliteit mee te

**"Essentieel is dat we professionals nodig hebben die niet gehoorzaam zijn, maar verstandig"**

maken kunt krijgen. Een groot deel van het boek is gewijd aan de vertaling naar de praktijk, op basis van inzichten uit werkplaatsen waar de Stichting Presentie meerdere jaren 'hands-on' in deze vertaling investeerde. Analyses daarvan zijn in werkbladen gegoten, die weer in de praktijk zijn getest en online ook worden geüpdatet. Andries Baart: "Het eerste dat we leerden: dit model en werken ermee kan enorm succesvol zijn, kan enorm verhelderen of je het goed doet. Maar het veronderstelt een organisatie waarin je mag nadenken, reflecteren. Als een organisatie niet wil leren of daar het belang van inziet, ben je kansloos met dit model. "Onze ervaring is dat het goed, geanimeerd werkt. Je gaat echt nadenken: shit man, dat heb ik me nooit afgevraagd. O, dat doet er ook toe! Dat is ook zo. Wat raar, ik kijk wel steeds naar het niveau van de werker maar niet naar het achterliggende systeem."

**Inkijkexemplaar van het boek:**

[www.swpbook.com/boeken/68/kwaliteit-van-zorg/2086/de-ontdekking-van-kwaliteit](http://www.swpbook.com/boeken/68/kwaliteit-van-zorg/2086/de-ontdekking-van-kwaliteit)

**Video-presentatie achtergronden boek:**

[www.presentie.nl/video/presentie-toegelicht/item/580-masterclass\\_baart\\_kwaliteit\\_juni\\_2018](http://www.presentie.nl/video/presentie-toegelicht/item/580-masterclass_baart_kwaliteit_juni_2018)