

Een tafel vol verantwoording

Bij de JP vinden we dat kwaliteit van iedereen en voor iedereen is. Het is een proces en dat betekent dat kwaliteit nooit 'klaar' is, het wordt zichtbaar in het samenspel tussen mensen. Het is ook een proces waarin onze waarden – aanspreekbaarheid, eigenaarschap, leervermogen, professionaliteit, transparantie en vertrouwen – een grote rol spelen. Daarover met elkaar in gesprek zijn, maakt dat kwaliteit als vanzelfsprekend onderdeel is van hoe we werken.

Tegenwoordig hebben we het ook vaak over onze vier pijlers van kwaliteit: kwaliteit van dienstverlening, kwaliteit van arbeid, kwaliteit van middelen en kwaliteit van intern toezicht en dialoog. Die abstracte pijlers maken we concreet met behulp van cijfers, maar vooral met behulp van verhalen en reflectie daarop. We vinden het belangrijk om te laten zien wat

we doen, hoe we dat doen, wat het mensen die ondersteuning van de JP krijgen brengt en hoe we leren. Kortom, we verantwoorden ons aan de hand van die vier pijlers. En die informatie is beschikbaar voor alle betrokkenen bij de JP, zowel binnen als buiten de organisatie.

De cijfers en verhalen zijn – gelukkig – vaak positief, meer er zijn ook situaties waarin we dingen anders of beter hadden kunnen doen. Ook daarover gaan we met elkaar in gesprek, we reflecteren erop en leren ervan. We schuwen die verhalen dus niet, want alleen alle verhalen samen geven een eerlijke en oprechte weergave van het dagelijks werk en de successen en de dilemma's die we daarbij ervaren.

In 2006 werden we verplicht om een kwaliteitskeurmerk te hebben. We gingen aan de slag met de HKZ- en ISO-normeringen. Dat maakte dat we meer ordening aanbrachten in ons werken. Inmiddels zijn methodisch en cyclisch werken niet meer weg te denken in de wijze waarop we mensen ondersteunen bij leven.

In die ondersteuning is continuïteit van groot belang én gaat het erom de ander écht te zien in zijn of haar eigenheid. Want kwaliteit en de ervaring daarvan is voor iedereen anders. Dat is niet altijd makkelijk, want soms vind je als begeleider iets anders goede kwaliteit van dienstverlening dan degene die ondersteuning krijgt. En dat kan dilemma's opleveren. Het is interessant om te kijken hoe je daarmee omgaat. Ben je in staat om jouw mening, ideeën, normen en waarden aan de kant te zetten en oprecht te kijken naar dat wat de ander nodig heeft? Doe je de dingen die écht passend zijn voor die persoon?

Het nadeel van keurmerken zijn de vinkjes en de lijstjes. Die dragen in onze ogen niet bij aan goede kwaliteit van dienstverlening of arbeid. Je voldoet ermee aan een norm die een ander heeft gesteld en daarmee gaat het maatwerk, de individuele kijk, verloren. Een voorbeeld: als het ziekteverzuim onder de zeg 3,8% zit, doe je het goed. Op zich is met die doelstelling niets mis, maar wat als je onder dat percentage zit? Kun je dan achteroverleunen en hoeft je niets

meer doen? Nee, werken aan kwaliteit van arbeid is een continu proces. Als je goed voor je medewerkers zorgt, zorg je ook goed voor cliënten. Als je kwaliteit dus als onderdeel van het dagelijks werk ziet in plaats van dat je ‘gevangen’ zit in richtlijnen of certificaten zorg je voor kwaliteitsbewustzijn bij alle medewerkers.

Zo komt Marc op een avond terug op het kortverblijfhuis. Hij heeft een wit pilletje bij zich, drugs. Marc is er blij mee, hij wil dat pilletje wel gebruiken. Begeleider Dorien gaat met hem in gesprek, nadat ze haar locatiecoördinator even heeft gesproken en een gedragskundige heeft gepolst. “Vertel eens,” vraagt ze. “Hoe ben je er eigenlijk aan gekomen? En wat zou je willen?” Marc vertelt, maar wat het effect van het pilletje is, weet hij eigenlijk niet. Samen zoeken ze het op en Dorien legt het in voor hem begrijpelijke taal uit. Aan het einde van het gesprek vraagt ze: “Wat wil je met het pilletje doen?” Marc: “Bewaar jij ‘m maar op kantoor.”

Op deze manier naar kwaliteit en – in het verlengde daarvan – naar verantwoording daarover kijken, is niet vanzelfsprekend. Als zorgorganisatie hebben we met veel partijen te maken en al die partijen hebben andere kwaliteitseisen. Dat willen we eenvoudig houden. Daarom zijn we al een aantal jaar bezig om ons proces van verantwoorden ook zo eenvoudig mogelijk te houden. Wij geloven in het principe ‘interne sturing is externe verantwoording’. Dat betekent dat we aan anderen laten zien en dat we vertellen over hoe we werken en wat ons daarin te doen staat.

Het is 2008 als we bezoek krijgen van de inspectie. We moeten aan zoveel eisen van verschillende partijen voldoen, dat we besluiten om al dat papierwerk te verzamelen. Als de inspecteur binnenkomt, is ze met stomheid geslagen: op een grote tafel op het centraal bureau in Deventer liggen stapels papier. Letterlijk een tafel vol verantwoording! En dat terwijl wij ervan overtuigd zijn dat we ons primair aan cliënten en verwanten te

verantwoorden hebben. De inspecteur is het met ons eens, maar helaas kan een individu niet zomaar een heel instituut veranderen. Daarom is het voor ons zaak om dicht bij onszelf en bij onze visie te blijven. We willen ons zeker verantwoorden, graag zelfs, maar vanuit inhoud en niet vanuit vorm.

Hoe wij de verhalen over onze kwaliteit van dienstverlening, arbeid, middelen en intern toezicht en dialoog vertellen, stellen we steeds bij. Op een toegankelijke manier proberen we ze voor een brede groep mensen beschikbaar te maken. Zo maakten we puzzels die de samenhang tussen alles laten zien, stuurden we het boek MIJ ZIEN naar een grote groep betrokkenen om de JP heen, lieten we de documentaire ‘Kijken om te zien’ maken en ontwikkelden we de zogenaamde praatwaaiers. In 2021 was het resultaat een complete uitgave met kerngegevens en verhalen, waar zelfs onze jaarrekening op een toegankelijke manier in was opgenomen.

Ons uiteindelijke doel is om onze manier van werken en leren continu en transparant inzichtelijk te maken voor iedereen. Het delen van een doorlopend proces dat naadloos aansluit bij onze dagelijkse praktijk en zicht geeft op hoe het op dát moment bij ons gaat. We willen ons als organisatie graag verantwoorden: we laten zien wat we doen, in woord, beeld en getal. Dat zijn niet altijd zekerheden, maar het toont dat het waarschijnlijk is dat we het juiste doen voor de mensen die wij ondersteunen. En dat is wat ons betreft de essentie van kwaliteit en je daarover verantwoorden.