

## De ontdekking van kwaliteit als ervaring; spiegelen op de laatste boeken van Hans Reinders en Andries Baart

Auteur G. Nass

### 1. Inleiding

Onlangs verschenen twee boeken over kwaliteitsbeleid in de gehandicapten- en ouderenzorg. Zowel 'Kwaliteit als ervaring' van ethicus Hans Reinders uit 2019 als 'De ontdekking van kwaliteit' van theoloog Andries Baart uit 2018, constateren dat er grote problemen zijn met het huidige (kwantitatieve) kwaliteitsdenken. In beide boeken staat de relatie tussen hulpvrager en hulpverlener centraal, al verschillen ze in hun uitwerking. Reinders formuleert vooral fundamentele basisprincipes. Baart is radicaler en werkt een gedetailleerd alternatief uit voor het huidige zorgsysteem.

Beiden verwerpen de aanspraak dat het reguliere kwaliteitsbeleid zou werken aan betere zorg. In plaats daarvan dooft het de creativiteit, ontmoedigt het eigen initiatief en werkt het vooral volgzaamheid en wantrouwen in de hand. Baart en Reinders geloven niet in externe kwaliteitscontroles maar zetten in op reflectie van begeleiders, hun praktische wijsheid en de situationele invulling van zorg als een dynamisch proces. In beide boeken, bij Baart iets meer dan bij Reinders, is er weinig directe aandacht voor cliënt als actieve actor.

### 2. 'Kwaliteit als ervaring' door Hans Reinders

Het belangrijkste adagium van 'Kwaliteit als ervaring' is 'van tellen naar vertellen'; het (narratieve) verhaal van de mens en diens geschiedenis in plaats van 'meetbare kwaliteit'. Vanuit dat startpunt is de directe context van zorg belangrijk. Reinders pleit voor

(participerende) 'rijke' in plaats van 'dunne' praktijkbeschrijvingen op afstand. Hij kiest daarbij voor de antropologische *Rapid Ethnographic Assessment Procedure (REAP)*. Deze verzamelt alleen wat te horen en te zien is in de interactie tussen begeleiding en hun bewoners. Via de waarnemingen met deze 'schoone spiegel' werkt het betreffende team, samen met een coach, aan het opheffen van de incongruentie tussen uitgangspunten en (waargenomen) gedrag. Die route loopt via drie eenvoudige vragen over ontwikkeling, verbinding en de reactie op eigen initiatief van bewoners. Vraag één en drie zijn gerelateerd aan de domeinen 'ontwikkeling' en 'zelfbeschikking' uit de 'kwaliteitsstandaarden in de verstandelijk gehandicaptenzorg' (2017) die gebaseerd zijn op het model van Robert L. Schalock (1996). Reinders gaat uitgebreid in op deze traditie en zegt daarover behartenswaardige dingen. Naast een onderzoeksdesign was 'Quality of Life' een 'concept van bewustmaking'. Reinders wijst onder andere op het ontbreken van een enkelvoudige en eenduidige maatstaf voor kwaliteit bij Schalock en bespreekt het objectiviteits- subjectiviteitprobleem. Bekend in deze is de 'gemiddelde 7' die instellingen vaak scoren. Volgens Reinders speelt hier de 'disability paradox'; het verschijnsel dat mensen (met een verstandelijke beperking) objectief slechter af zijn terwijl hun ervaren kwaliteit nauwelijks verschilt. Als oplossing voor de vraag naar validiteit noemt Reinders 'respondent validation' waarvoor de medewerkers de REAP- beschrijvingen moeten herkennen.

Kwaliteitsverbetering is in 'Beelden van Kwaliteit' (BvK), zoals de werkwijze in 'Kwaliteit als ervaring' heet, vooral een proces van begeleiding die voortdurend kijkt en spiegelt over haar eigen rol. Het doet wat dat betreft denken aan een combinatie van de methode Heijkoop (1992) en het 'wederkerig leren' van Van Biene (2005). In 'Beelden van Kwaliteit' is verlangen de drijvende energie en uitbreiding van de ervaringswereld 'de stip aan horizon'. Reinders en Helwig Nazarowa, die Beelden van Kwaliteit mee ontwikkelde, geloven in natuurlijke groei waarbinnen be-

Kwaliteitsverbetering is in 'Beelden van Kwaliteit' (BvK), zoals de werkwijze in 'Kwaliteit als ervaring' heet, vooral een proces van begeleiding die voortdurend kijkt en spiegelt over haar eigen rol

weging belangrijker lijkt dan instructie. Prachtig is de omschrijving van het vaak moeilijk te vangen begrip cultuur. Dat wordt begrijpelijk gemaakt via het ‘zo zijn onze manieren’. Cultuur blijkt dan een constante- en daarom betrouwbare barometer en een bron van informatie want *‘every action has his past and a future’*.

### 3. ‘De ontdekking van kwaliteit’ door Andries Baart

Bij Andries Baart vindt de relatie tussen hulpvraager en hulpverlener plaats vanuit bekommernis en herbergzaamheid en het zorgvuldig aansluiten bij en afstemmen op de ander en op wat hij of zij nodig heeft, vooral waar mensen onaanzienlijk, arm, sociaal overbodig, doodziek of hopeloos zijn. Baart hoort veel ‘buzz-woorden’, leest ‘plastic taal’ en ziet veel afvinklijstjes die het vermogen van mensen om zelf te handelen en met verstand regels te overtreden, ondermijnen. Hij pleit voor meer inhoudelijk denken maar ziet vooral externe controle via maakbaarheidsmodellen en overschatte managers. Ook Baart kiest voor een ‘interne oplossing’. Zijn Zorg Ethisch Model (ZEM) is een gedetailleerde blauwdruk met alle factoren die belangrijk zijn voor warme en aandachtige zorg. Tientallen tabellen voor metingen, reflecties en sturing zorgen dat de blikrichting van de zorg naar de mensen gaat in plaats van naar het systeem. Via een aantal casussen illustreert Baart hoe energie opgaat aan kwaal- en uitvoeringsgericht werken en niet aan aandacht voor de (grond)houding van begeleiding, ontwikkeling van mensen en investeren in de omgeving. Ook in het ZEM is de situatie ter plekke uitgangspunt waarbinnen ‘tevredenheid niet te generaliseren is maar altijd beraad en redetwisten vraagt en nooit definitief is’. Baart wil geen vrede hebben met situaties maar vindt Reinders’ ambities naar geluk te ver gaan. Hij wil ‘een (meer) bevredigende relatie bieden tot de fragiliteit van het bestaan’, een uitgangspunt dat hij ontleent aan Frans Vosman (2018) zijn idee van ‘dur doen’: het bij alles wat er gebeurt toch de ene voet na de andere blijven zetten. Alle leven is even waardevol en onafhankelijk van moderne opvattingen over goed leven. Baart besteedt, in tegenstelling tot Reinders, via co-auteur Jan den Bakker veel aandacht aan de zorgorganisatie en ‘krachten op de achtergrond’. Daarnaast vult Baart zijn inzichten nog aan via een grote hoeveelheid ‘uitweidingen’.

Ook de wetenschappelijk benadering is bij Baart radicaal anders. Het hoofdstuk bij Reinders over de be-

trouwbaarheid en validiteit zijn bij Baart een zestal ‘uitgangspunten van verantwoorden, vertaald naar kritische vragen aan verantwoorden’. Naast wie, waarover, waarom verantwoording aflegt gaat het over bewijzen, aansprakelijkheid, actuele cultuur, conventies, wetten, wetenschap en financiering. Evenals Reinders wijst Baart er op dat onderzoekstechnisch vergelijken en verbeteren andere soorten van data vragen. Verantwoording van zorg gebeurt bij het ZEM dichtbij, direct en basaal met een nadruk op reflectie, vrijwilligheid en een dialoog tussen kritische vrienden. Ondanks de hoeveelheid analyses en tabellen is ‘de ontdekking van kwaliteit’ vooral een wijsgerig boek met moreel ethische handleiding.

Baart lezen was hard werken maar dat studeren werd beloond met een gedegen analyse waarin ook onderwerpen als de verdeling van ‘macht’ worden benoemd.

Bij Andries Baart vindt de relatie tussen hulpvraager en hulpverlener plaats vanuit bekommernis en herbergzaamheid en het zorgvuldig aansluiten bij- en afstemmen op de ander, en op wat hij of zij nodig heeft, vooral waar mensen onaanzienlijk, arm, sociaal overbodig, doodziek of hopeloos zijn.

### 4. Discussie

Bij beide boeken groeit na het lezen de vraag waarom zij niet voor wat meer ‘buitenstaandersperspectief’ kiezen bij hun reflectie en onderzoek. Naast een nadruk op ‘intercollegiale toetsing’ zijn bij zowel Baart als Reinders de zorgvragers alleen in beeld als ‘object’ in zorg en ondersteuning. Dat voelt als een gemiste kans voor meer inspraak en zelfbeschikking. Is het niet zo dat goed luisteren naar mensen beter lukt als je tegelijkertijd investeert in hun mondigheid? Dan wordt het daarna ook logisch te werken aan empowerment voor echte invloed op beleid en regelgeving. Nu lijkt het alsof anno 2020 investeren in zelfbeschikking en zelfregie niet meer relevant is.

Zowel Baart als Reinders bespreken Nussbaums ‘capability approach’ (2006): sociale rechtvaardigheid en gelijke rechten voor iedereen. Daarnaast geloven beiden in het principe van Habermas’ ‘vrije demo-

Is het niet zo dat goed luisteren naar mensen beter lukt als je tegelijkertijd investeert in hun mondigheid?

cratische ruimte', waarin iedereen vanuit gelijkwaardigheid bijdraagt aan de beste oplossing genoemd. In de praktijk lijkt het eerste steeds meer onder druk te komen waarmee het de vraag is hoe het tweede gestalte krijgt. Daarvoor lijken naast ontwikkeling, ook zelfbeschikking en mondigheid belangrijk.

In dat verband lijkt de 'gelijkschakeling' tussen de gehandicapten- en ouderenzorg -zowel Baart als Reinders claimen dat hun werkwijzen binnen beide sectoren in te zetten zijn- problematisch. Kun je met één en dezelfde methode voorzien in behoeften van mensen in verschillende levensfasen? En vraagt dat van ondersteuners niet een verschil in grondhouding? Reinders zelf heeft het in dit verband over betekenis geven bij jongeren en betekenis bevestigen bij ouderen.

De methoden van Baart en Reinders zie ik als serieuze alternatieven voor het, door de marktwerking, tot protocollering en vervreemding, verworden kwaliteitsbeleid in de langdurige zorg. Hun uitwerking verschilt. ZEM geeft een gedegen analyse van het achterliggende zorgsysteem en ontwerpt een 'klassiek' nieuw systeem waarvan het de vraag is of het praktisch haalbaar is. BvK is een min of meer 'open reis in de toekomst' en lijkt makkelijker in te passen binnen de actuele zorg en te combineren met bestaande methoden. De boeken zijn complementair maar adresseren bijvoorbeeld niet de praktische vraagstukken rond personeelstekorten en toenemende digitale ontwikkelingen.

'Kwaliteit als ervaring' en 'De ontdekking van kwaliteit' vestigen beide de aandacht op de dagelijkse relatie tussen begeleiding en de mensen waarvoor zij zorgen. Dat is niet nieuw. De recent overleden Carel Muller ging uit van 'gewoon samen mens zijn' (Nass, 2004). In het 'Het hart in de zorg' van Inge Mans (2002) wordt ook de dagelijkse realiteit van die relaties beschreven. Ik moest hier vaak aan denken bij lezing van beide boeken.

## Auteur

Gerard Nass werkt als (ambulant) begeleider bij Tim Zorg in Nijmegen en bij Lievegoed in Wageningen, locatie Hoge Born.

Correspondentie: [www.gerardnass.nl](http://www.gerardnass.nl)

## Referenties

- Baart, A. (2018). *De ontdekking van kwaliteit, theorie en praktijk van relationeel zorg geven*. Amsterdam, Uitgeverij SWP.
- Biene, M. van (2005). *Wederkerig leren; onderzoek naar georganiseerde leerondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking en professionals* Utrecht: Eburon Uitgeverij b.v..
- Heijkoop, J. (1992). *Vastgelopen, anders kijken naar de begeleiding van mensen met een verstandelijke handicap met ernstige gedragsproblemen*. Amsterdam: uitgeverij Boom/Nelissen.
- Kunneman, H. (1984). *Habermas's theorie van het communicatieve handelen, een samenvatting*. Amsterdam, Boom Uitgevers.
- Mans, I. (2002). *Het hart van de zorg, idealen en praktijken in de verstandelijk gehandicaptenzorg bij de Hafakker (1960-2010)*. Breda: Papieren Tijger Uitgeverij.
- Nass, G., (2004). Ik heb de hoop nog niet verloren. Carel Muller en Conny Kooijman over oude en nieuwe idealen. *De Humanist*, 3, 4-8.
- Nussbaum, M. (2006). *Frontiers of Justice: Disability, Nationality, and Species*. Cambridge, Harvard University Press.
- Reinders, H. (2019). *Kwaliteit als ervaring*. 's-Hertogenbosch: Gompel&Svacina.
- Vosman, F. (2018). *Overleven als levensvorm. Zorgethiek als kritiek op het ideaal van het 'geslaagde leven'*. Afscheidsrede. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.