

Tamtam over Tomtom, en over hoe het allemaal beter kan

Zie je nou dat nieuwe pad, of beter gezegd dat laantje met die houten brug die naar de begrafenisplaats plaats leidt? Met daarachter die open poort en in de verte dat monument. Prachtig toch hoe mooi dat allemaal geworden is. En dan kijk je nog over die 'struikelstenen' heen. Er is nu recht gedaan aan de geschiedenis van De Grote Beek. 1800 naamlozen hebben weer een naam gekregen, Jolanda Soethout een eigen brug, 24 weggevoerde joden een eigen 'Stolperstein' en Joseph Alexis Kerff als eerste patiënt een eigen laan. Een hele bijzondere en ontroerende gebeurtenis op 10 mei jl. Dat was het volgens velen. Het heeft me erg geraakt. Maar ook weer een beetje meer trots op onze club gemaakt. Trots op alle mensen die hieraan hebben meegeholpen. Dat hoor jij ook bij Rosa. Want je hebt een grote bijdrage geleverd. En dat mag best gezegd en gewaardeerd worden. Bij deze.

Dank je Engelbert, dank je. Nu meen ik dat het vooral die Gunter Demnig is die de hulde toekomt. Het hele concept en symboliek, ik zou willen dat ik het idee had gehad. En het mooie is dat een werkgroep van allemaal heel verschillende mensen, die normaliter niet met elkaar verkeren, zo enthousiast achter dat idee gaan staan. Daar krijg ik kippenvel van.

En je hebt gelijk, diep in mijn hart ben ik ook wel heel trots dat we die 'stenen des aanstoots' daar hebben liggen. Daarmee laten we zien dat we de ogen niet sluiten voor de fouten die we in de geschiedenis gemaakt hebben. Dat de stenen daar geplaatst zijn, dat siert GGzE. En ik hoop dat die Hans Martin Don het op zijn fatsoen trekt, en op meerdere plaatsen van die struikelstenen laat leggen. En je hebt gelijk, het is niet alleen een 'historisch laantje', het is ook een mooi laantje.

Weet je Rosa ik droom graag verder over hoe we dit landgoed nog mooier kunnen maken. Heb daar allerlei ideeën over die we o.a. ook tijdens de Strategie cafés besproken hebben. Jammer dat je er niet bij was. Het was echt de moeite waard. Ik heb nogal wat mensen gezien die ik niet eerder op algemene bijeenkomsten gezien had. Mensen die goede ideeën hebben waar we ook iets mee moeten doen in de toekomst. Over die toekomst moet jij toch ook nog allerlei gedachten hebben of niet soms?

Ach Engelbert, weet je, vroeger had ik massa's ideeën (titaantjes waren we, weet je wel) en nu koester ik steeds meer de gedachte dat het de verkeerde kant uitgaat. Dat het vroeger allemaal veel beter was. Ik ben niet de visionair die precies weet waar we naartoe moeten. En eerlijk gezegd: ik houd mijn hart vast. Ik ben geneigd om te denken dat hulpverlenend Nederland het kompas kwijt is. Als de zorgverzekeraars nu toch kwakzalverij vergoedt, (voor de goede orde, ik hanteer hier het begrip 'kwakzalverij' zoals de vereniging tegen de kwakzalverij het bedoelt en dat is toegestaan) waar is dan het einde. Medilex organiseert binnenkort een symposium over de alternatieve geneeswijzen binnen de psychiatrie. Licht het nu aan mij, aan mijn preseniele

seniorenblues, of is de kwaliteit van de hulpverlening werkelijk tanende? En als je het letterlijk bedoelt waar het de schoonheid van dit terrein betreft, laten we hier dan een prachtige beeldentuin aanleggen met grote namen. Dan is 'de kont van Teun van Hal' van Arthur Spronken, waar die Droste het over heeft, slechts een klein sprankje van wat zou kunnen zijn. Laten we dan een voorbeeld nemen aan Padua (enige jaren terug) of aan Venlo. Nog steeds is het zo dat de openbare ruimte van Eindhoven meer beelden tentoonstelt dan het landgoed De Grote Beek. Terwijl het in de toekomstvisie van de Gemeente dit landgoed nadrukkelijk tot Eindhoven behoort. Ik denk dat je toch maar eens een duchtig praatje met Van Gijzel zou moeten aangaan. (Een PvdA-er nota bene!) Een paar jaar terug is het landgoed teruggegeven aan de samenleving, aan Eindhoven en de omringende gemeenten. De witte vlek op de kaart moest opgevuld worden. Maar is Van Gijzel wel zo'n goede rentmeester? Ik vind toch dat jij hem daar op zou moeten kapittelen. Welke kunstenaar had de gemeente Eindhoven voor ogen om het landgoed 'De Grote Beek' verder aantrekkelijk te maken? Wat dat betreft heeft GGzE toch een goed voorbeeld gegeven. En met het prachtige monument van Jacques van Erven, en met Gunter Demnig met zijn 'struikelstenen'. Maar waar blijft de gemeente?

Ik blijf positief Rosa. Een ander voorbeeld. 'Passie in de zorg' was het thema van de recente VAR studie Dag van de Verpleging. Een heel actueel en passend thema. We moeten terug naar de menselijke maat in de zorg. Daar hebben we samen nog een wereld te winnen. Productie, geld, en registratie zijn belangrijke onderwerpen maar ze beheersen te vaak onze agenda's. Te vaak en te veel. Hoffelijkheid, mededogen, respect, juiste informatie en menselijke zorg zijn minstens zo belangrijk. Net als een mooie en gezond makende omgeving. Zeker voor mensen die opgenomen zijn. En niet te vergeten gezonde voeding en een grotere betrokkenheid voor familie. Allemaal zaken die we de komende jaren meer aandacht moeten gaan geven. Daar wil ik me graag voor inzetten. Dat moet jou toch ook aanspreken Rosa of niet?

Je spreekt naar mijn hart Engelbert, je spreekt naar mijn hart. Maar hoe zetten we ons daar voor in? Jij gaat uit van het goede in de mens, dat die kwaliteiten vanzelf wel komen als je de voorwaarden schept. Ik ben daar in niet negatief, maar meer een misantroop. Zei Louis Paul Boon al niet dat je de mensen een geweten moet schoppen? En werd er al niet geschreven dat Jezus van Nazareth de tollenaars de tempel uitsloeg?

En dan nog dit. Moet me toch nog even van het hart. Vorige week liep ik naar de auto om op weg te gaan naar Brugge. Voor een korte leergang over Leiderschap en Zingeving. Ik kom bij de auto op de parkeerplaats bij het Bestuursgebouw en zie dat het portieraam is ingeslagen. En dat niet alleen : de Tom Tom is meegenomen. 'Shit' het kost me moeite om genuanceerd te denken over onze criminele medemens. Maar anderhalve uur later - na een fantastisch snelle, plezierige, hoffelijke interventie

van Carglass - denk ik alsnog op weg naar Brugge: Het moet iemand zijn geweest die de weg kwijt was. Hopelijk helpt de Tom Tom hem die weg weer te vinden.

Ja, ja Engelbert, ik zie je strijd. Nee ik ga niet zeggen dat je de Tom Tom niet in je auto had moeten laten liggen. Dat hebben er vast al velen tegen je gezegd. En ik zeg ook niet: Nou zie je wat ik bedoel. Je uiteindelijke conclusie dat het een man was die de weg kwijt was, is als deductie van nu en generlei waarde. Maar wijs is ie wel. Want het helpt je om je te behoeden voor energie die nergens toe leidt. En de Bijna Bekende Nederlander mevrouw Gaastra, laat desgevraagd weten, dat het een diepere betekenis had. Niet de diefboef was de weg kwijt, maar jij. Weet je een Tom Tom is hovaardij. Waarom heeft een mens een Tom Tom nodig, als er gewoon kaarten zijn? En kaarten worden niet door diefboeven begeerd. En daar geef ik mevrouw Haastra dan weer een beetje gelijk. Ooit werd ik door een zeer gewaardeerde collega ingeruild voor een Tom Tom. Daar waar hij voorheen blind vertrouwde op mijn kaartleesvaardigheid en oordeel, van de een op de andere dag leende hij zijn oor aan een zoetgevooisde damesstem die hem toevoegde: 'indien mogelijk: keer nu om'. Onlangs werd ook hij het slachtoffer van de Tom-Tom dief.

En ik dacht 'net goed!!'

Oom Engelbert en Rosa

Column Rosazuur en Engelzoet, News4you, april 2009

Rosazuur en Engelzoet

Over geld en goederen en over de waarde van herdenken en het betekenis geven.

De oude Rosa en de iets minder oude oom Engelbert staren in het niets. Er zijn zelfs geen korte rokjes en blote benen om de oude Rosa tot een opmerking te verleiden. De dagen vallen zwaar voor de oude Rosa, want hij is gestopt met roken en niets lijkt meer hetzelfde. Chagrijn, zelfmeelij en wrevel vechten om voorrang.

Zo, zo Engelbert. Wie heeft dat strategie-café nu weer bedacht? Welke koers moeten we de komende jaren varen? Kom nu Engelbert. We varen als GGzE al jaren op ramkoers en ik heb

niet het idee dat we de kelder nog kunnen mislopen. Daar wil ik toch wel een pakje Javaanse Jongens onder verwedden. Weet je, lang voor dat jij hier kwam, was dit een achterlijk gesticht. Maar ... We waren kapitaalkrachtig, we hadden massa's geld op de bank. En we hadden onvoorstelbaar veel onroerend goed. Nu zijn we een modern ziekenhuis, maar zo arm als de luis van een kerkrat. Waar al dat geld van van Borssum-Waalkes naartoe is gegaan? Dat zou ik wel eens willen weten. Want het is volgens mij niet de vraag welke koers we gaan varen, maar wordt er nog wel gevaren, de komende jaren? Je weet het, het is mijn stokpaardje; maar het kan toch niet zo zijn dat de grote instroom van managers die wel geld kosten, maar per saldo niets opleveren, daar verantwoordelijk voor zijn? Dit terzijde, maar dat vind ik het mooie aan 'User', zonder al te veel moeite haal ik het aantal managers uit de organisatie naar boven. Is dat wat je altijd bedoelde met: 'de transparante organisatie?' Dat ik zonder meer alles boven kan krijgen? Nee, maar het kan toch niet zo zijn dat alleen maar de instroom van improductieve managers daar verantwoordelijk voor is. Daar kan ik nog zo over mijmeren Engelbert. Wiens schuld is het nou eigenlijk? Ach, ach toch. Ik denk dat ik teveel paaseieren heb gegeten, want het ligt me behoorlijk zwaar op mijn maag.

Maar, maar Rosa. Het is niet goed of het deugt niet bij jou. 'We kunnen de kelder niet meer mislopen, we zijn zo arm als een kerkrat en al die managers kosten alleen maar geld'!

Steek in godsnaam een sigaret op of of nog beter een klein sigaartje. Een paar keer per week mag ik dat laatste graag doen. Meestal buiten. Ongezond, ik weet het, maar het ontspant wel. En je wordt er niet chagrijnig van. Integendeel. Eerder vrolijk. Ik zie dan dingen die me anders nooit zo opvallen. Moet jij ook doen. Kijk om je heen hier. Prachtige natuur op heel veel grond. Dat is allemaal van ons. Wij zijn niet straatarm maar hartstikke rijk. Ik zie hier geen kerkratten en gelukkig ook geen mollen meer. Daar word ik nou helemaal vrolijk van.

Vroeger stak ik wel eens een sigaartje op in het café. Dat mag nu niet meer. Toch kom ik nog steeds graag in de kroeg. Een keer per week aan de stamtafel bijpraten met de kroegmaten.

Daar zit ook altijd een man alleen aan de bar. Hij bestelt vaak twee glazen bier voor zichzelf. Als hij een glas aangeboden krijgt neemt hij het graag aan. Zelf is hij niet zo scheutig. Hij mag graag klagen over de wereld die naar de kloten gaat. Dat ligt vooral aan de politiek. Dat zijn allemaal zakkenvullers die alleen maar praten en niks doen. Net als die managers van jou.

Je bedoelt dat ik alleen maar wat zit te kankeren, omdat kankeren mijn tweede natuur is geworden. Dat ik niet meer zie wat er hier goed gaat? Jawel hoor. Nou iets positief dan. Ik heb niet geklaagd over 'User'. Dat vind ik voor mijn doen toch zeer positief. Of is dat teveel positief over iets wat niet gebeurt. Ja, daar heb je ook wel weer gelijk in. Nou, omdat je zo aandringt. Wat ik geweldig vind is dat Gunter Demnig hier op 10 mei de Stolpersteine komt leggen. Daar krijg ik een kick van. Kijk: fouten maken, dat is de issue niet. We maken allemaal fouten, maar het erkennen van fouten, dat is waar een organisatie toont waar ze groot is. Goed dat hier in maart 1944 aan onze zorg toevertrouwde patiënten zijn weggevoerd door de bezetter, dat zie ik nog als een verantwoordelijkheid van de toenmalige bezetter. Maar dat er na de bezetting

geen gedenkplaat is opgehangen, zie ik als een fout. Een fout die nu recht wordt gezet. Verdorie, het waren de enige slachtoffers van het R.K.G. Toen ik voorstelde om zo'n plaat met namen op te hangen - om niet te vergeten - meende jouw voorganger dat een modern bedrijf zich uitsluitend met de toekomst moest bezighouden. Toen ik dat vernam, toen werd ik pas echt bang. Nee, dat GGzE het 'Stolpersteineproject' adopteert, dat siert GGzE. En ik zal er zeker zijn op die 10^e mei. Want een modern bedrijf, heeft vanzelfsprekend oog voor het verleden, om te leren van de fouten die er gemaakt zijn, en om toch vooral te begrijpen waar we vandaan komen. Kijk, dat zijn de goede kanten van dit bedrijf.

Helemaal mee Rosa. 'Now were talking'. Ja ik ben pas in de Verenigde Staten geweest en daar heb ik bijzondere dingen gezien. Daar zal ik je nog wel eens wat meer over vertellen. Over hoe je tevreden cliënten en medewerkers krijgt. Hartstikke interessant .

Maar eerst even wat anders. Vorige week sprak ik een aantal mensen van de personeelsvereniging van dit mooie gesticht. Weet je dat die club ruim 450 leden heeft. Dat ledenaantal is het laatste jaar verder gegroeid. Dat komt doordat ze ook een beetje een andere koers zijn gaan varen. Behalve regelmatige uitstapjes bieden ze nu ook allerlei kortingsmogelijkheden aan. Daar zitten echt aantrekkelijke voordelen bij. Die mensen verdienen een keertje een pluim. Want als collega's zich ook op een andere manier leren kennen dan weten ze elkaar als het nodig is ook letterlijk beter te vinden. Die club doet belangrijk werk voor GGzE. Dat lidmaatschap kan ik je echt aanraden. Ze hebben trouwens nogal wat leden die van jouw leeftijd zijn.

Ach Engelbert, ik ga maar weer eens terug naar mijn plek. Een worstenbroodje eten. Kijk soms ben ik jaloers op jouw invloed hier in de organisatie. Jij zegt iets over de gewenstheid van worstenbroodjes in De Grijsse Generaal, en hup, nu moeten wij ook worstenbroodjes hebben.

De hele afdeling ruikt naar de worstenbroodjes. Ik zie je zeker nog op 10 mei. Er is dan veel te herdenken. Ik heb begrepen dat de NOS er dan ook zal zijn. En zo niet, dan zie ik je volgende maand, hier op dezelfde plaats, dezelfde tijd. En dan zullen we het eens hebben over de zegeningen van het EPD-systeem. Groet de vrouwen.

Ik zal er zijn op 10 mei. De Volkskrant zal er ook zijn. Helaas niet meer met Martin Bril. Hopelijk wel met mooi weer. Dat wordt het toch nog misschien een Korterokjesdag. Kunnen we hem dan ook herdenken.

En daar sjokt de oude Rosa. Hij lijkt wel zestig. De niet zo oude Engelbert schudt meewarig zijn hoofd. Nee, erg vrolijk word je ook niet van die Rosa.

De afgelopen maanden ook zo genoten van de duocolumns Rosa en oom Engelbert? De heren vonden het tijd voor vernieuwing! Een kritische dialoog 'Rosazuur en Engelzoet'.

Zwijgend zitten ze in de aarzelende lentezon op het bankje bij de vijver. Rosa verbreekt de stilte.

“Nou Engelbert, ik ben blij dat de winter nu definitief voorbij is, het heeft me nu wel lang genoeg geduurd. Ik heb de eerste verpleegsters met blote benen al gezien, en dus is het lente. Eindelijk lente. Dat is maar goed ook, want van die lange donkere dagen word ik op den duur gramstorig. Dan zie ik vooral de dingen die hier niet goed gaan. Het zuur, weet je wel. Zo heb ik me zo ontzettend geërgerd aan die steeds maar wisselende naamgevingen. Zelf ben ik nog van de oude paviljoennamen. Maar als ik het over CC heb dan weet niemand meer wat ik bedoel. Ik was blij met het ‘rehabilitatiecentrum’, maar namen hebben kennelijk een korte houdbaarheidsduur. Want nu heet de villa weer ‘centrum voor autisme’. Wie bedenkt dat nou weer. Alsof je met een naam ook het ding verandert. Dat is toch niet meer bij te houden? Nou ja, ik vind het nog altijd beter om over de namen te kankeren dan over de beurs – of de economische crisis. Als je niks te klagen hebt dan moet je zelf maar wat bedenken. Maar hoe ouder je wordt, des te mooier lijkt vroeger. Ik heb een jonge collega, als ik fulmineer over al die nieuwe namen dan zegt ze: je wordt oud Rosa. Je blijft vastzitten in het oude, net of het toen allemaal zo goed was. En ja daar heeft ze wel gelijk in ben ik bang. Maar heb jij dat nou ook dat je je dood ergert aan iets en dat je het idee hebt dat je er niets aan verhelpen kunt? En je wel zo ergert dat je het glazuur van je tanden knarst?”

“Nou ik erger me dood aan die molshopen hier op het terrein. Dat is toch geen gezicht! Overal zie je ze. En het wordt steeds erger. Allemaal die mooi glad geschoren grasveldjes worden verpest door die beestjes. Dat ziet toch niet uit. Maar wat kun je er aan doen? Plat walsen ja.., dat hebben ze pas gedaan. Maar de tractor is nog niet weg of je ziet weer nieuwe hoopjes komen. Vroeger werden die mollen gevangen. Nu mag dat niet meer. Allemaal nieuwe regels waar je rekening mee moet houden. Het zal wel ergens goed voor zijn. Voor die mollen ja. Maar dit terrein is toch mooier zonder al die hoopjes!

Van de andere kant leeft er hier blijkbaar veel onder de oppervlakte. En dat moet er een keer uit. Volgens een collega moet ik niet alles proberen glad te strijken. Daar zit natuurlijk ook iets in.

Trouwens ik ben blij dat die namen veranderd zijn. Nu kun je er tenminste iets van begrijpen. Want wees nou eerlijk als je hier nog niet zolang rondloopt dan vind je tussen de bomen en de molshopen het bos niet meer. Men praat over Gebouw K en F en W, maar de rest van het alfabet is niet te vinden. Of wat dacht je van de woningen aan de waterkant. Welke waterkant bedoelen ze dan eigenlijk? Het meeste water ligt aan de andere kant van het terrein!

En waar staat die ‘Molen’ bij welk ‘ven’? En probeer maar eens een nummer te vinden op de Dr. Poletlaan. Die ‘straat’ is toch om gek van te worden. Maar goed, misschien was dat vroeger ook

de bedoeling.”

“Ja en zo hebben we altijd wel wat. Al denk ik wel, ik wou dat ik jou problemen had. Maar met de lente gaan je ogen toch ook open voor die goeie zaken die hier gebeuren. Je hebt hier bijvoorbeeld de afdeling ‘Gesloten en gestructureerd’ (wie verzint er nu zo’n naam, wedden dat ze het over twee jaar ‘afdeling voor gestructureerde openheid’ noemen?). Op die afdeling verblijft een jongen, laten we hem Sebastiaan noemen. Die Sebastiaan nu, is een lieve, maar oh zo gestoorde jongen. Eenmaal per veertien dagen ga ik een kwartier met hem praten. Waarom? Ik zou het niet weten. Maar hij vindt het plezierig dus ga ik met hem praten. Niet dat het enige zin heeft hoor, je kunt net zo goed proberen om een knoop in water te leggen. Maar toch ga ik er met plezier naar toe. En weet je waarom Engelbert? Dat team daar, zoals ze die jongen bejegenen. Daar krijg ik een kick van. Neem van mij aan, ook zij weten niet wat met Sebastiaan te beginnen, maar in plaats dat ze moedeloos worden, blijven ze zoeken om een ingang bij die jongen te vinden. Laatst had ik Sebastiaan bezocht, en nadien in het kantoortje liet ik me ontvallen dat ik blij was niet op die afdeling te werken. Dat de zinloosheid me zou ontmoedigen. Nou dat had ik beter niet kunnen zeggen. Ik kreeg een heuse reprimande. Dat ze nog geen antwoord hadden kunnen vinden, was toch nog geen reden om Sebastiaan op te geven? Zo jong als ze was, haar ogen fonkelden. Aan cynisme hebben we hier niets Rosa, wees ze me terecht. Ik kon niet anders dan enigszins beschaamd een verontschuldiging stamelen. Nee, die Sebastiaan is in goede handen denk ik dan. Ondanks dat het een doodzieke jongen is. Daar krijg ik een kick van Engelbert. Dat zo’n jonkie snuift van verontwaardiging omdat ik het waag om haar werk als verspilde moeite te bestempelen. Dan denk ik dat zijn ze. En zij is niet de enige hoor. En Sebastiaan is ook niet de enige. Die afdeling is de vergaarbak van hopeloze gevallen. En dat team doet er alles aan om dat hopeloze om te buigen in hoop, en verdorie ze slagen er ook nog in. Niks geen cynisme.?”

Kijk Engelbert, dan ga ik toch anders naar de villa. Dan kan me het elektronisch patiëntendossier me niets schelen. Dan zie je plots dat de bladeren weer aan de bomen komen. Heb jij dat nou ook?”

“Jazeker, want ik kijk ook liever omhoog naar de bladeren aan de bomen dan naar beneden naar die molshopen. Ik was laatst op bezoek bij het Centrum spoedeisende psychiatrie. Duidelijke naam toch? Dan weet je gelijk wat ik bedoel hè. Dat centrum is makkelijk te vinden bij het Catharina Ziekenhuis.

Ze lieten me zien hoe mensen die daar opgenomen worden, worden ontvangen. Weet je hoe dat gaat? Je komt binnen in een rustige niet ongezellig ingerichte ruimte en je krijgt daar allereersteen worstenbroodje. Echt waar... een lekker warm worstenbroodje.

Prachtig vind ik dat. Daar zit een hele filosofie achter. Mensen die in grote spanning worden opgenomen hebben behoefte aan huiselijkheid. Door zo’n worstenbroodje voel je welkom.

Je moet er maar opkomen. Het afgelopen jaar is het aantal separaties daar fors afgenomen. Met ongeveer 25%. Daar kan ik van genieten. Om te zien hoe serieus ze daar mee bezig zijn. Daar neem ik mijn petje voor af. De nieuwe dure separeers worden amper gebruikt. Dat zal hun ‘een worst zijn’.”

“Zo,de pauze heeft lang genoeg geduurd. Ik ga weer terug Engelbert, anders krijg ik op mijn falie van de secretaresse. Volgende maand, zelfde tijd, zelfde plaats? Het ga je goed! En doe de groeten aan die mooie secretaresse van je. Alleen daarom zou ik met je willen ruilen.”

Rosa en Engelbert Duocolumn

News4you, januari 2009

Een spiksplinternieuw jaar

Gegroet oom Engelbert,

Een nieuw jaar, een nieuwe ronde, en nieuwe kansen. Het schijnt dat pessimisme een groot aandeel heeft gehad in de recessie zoals die zich in het laatste halfjaar van 2008 heeft geopenbaard. Dus laten we het nieuwe jaar met een grote dosis optimisme beginnen. 2009 wordt een geweldig jaar voor GGzE. Tijdens het midwinterhoornblazen in mijn geliefde Twente heb ik enige oud-twentse orakels geraadpleegd, en die geven mij meer dan gelijk. De eerste maanden zal het nog weinig verwarmend zijn, maar de grote sprong voorwaarts zal in mei een aanvang nemen. Om de grote malaise te doorbreken gaat GGzE naar de beurs. Het personeel krijgt twee maanden geen salaris, maar wordt bedacht met een aantal aandelen overeenkomstig het salaris gecombineerd met het aantal dienstjaren. Vandaar dat mijn persootje maar liefst 28 aandelen a 1000 € zal ontvangen. (bijna veertig jaar in dienst, ja wat wil je?) De beursgang heeft een enorm positieve invloed op het vertrouwen in de organisatie.

Medio juni wordt er een nieuwe frisse reorganisatie aangekondigd onder de tot verbeelding sprekende naam 'Zondvloed'. Deze reorganisatie heeft een totale make-over van de organisatie tot doel. De desastreuze gevolgen van het 'Peter-principle' dienen te worden geneutraliseerd. En iedere medewerker in de hiërarchische lijn wordt geacht na vijf jaar van baan te flexen. De OR wordt voor een periode van tien jaar gemuilkorfd, en mag zich enkel nog bezighouden met het organiseren van fitnessprogramma's voor het personeel en het samenstellen van de kerstpakketten. Half augustus wordt besloten om alle computers uit de organisatie te verbannen. Ze worden als ontwikkelingshulp verscheept naar Kenia. Als afscheid van de achterhaalde automatisering, krijgt iedere werknemer een prachtige Pelican-vulpen, om zijn verslagen te schrijven. Het aantal RSI-klachten neemt voorspelbaar af.

Ondertussen is er een spectaculaire beursstijging. Naast de zorg ontwikkelt GGzE samen met de zorgverzekeraars een vastgoedpoot die een gecombineerde woonzorg biedt. De

DROOM

Lieve Rosa,

'Ik droom wel eens...
wel eens van dat volmaakte gedicht
dat ik met nog niet ontdekte gaven...
een geweldig poëtisch wonder heb verricht.
Met die gedachten sta ik 's avonds wel eens te kijken...
te kijken naar de Maan
en dan zie ik de Maan denken...
nou kijk hem daar eens staan.'

Zomaar een nonsensgedichtje dat in me opkwam toen ik, lieve Rosa, uw stukje over het spiksplinternieuwe jaar las. Met ondernemers die grote prijzen winnen gaat het meestal daarna bergafwaarts. Als je de betrekkelijkheid van jezelf niet ziet, dan zie je jezelf niet goed.

Onder de kerstboom vond ik het boek 'De Prooi' van Jeroen Smit. Ik heb het tussen de volle en vette happen in drie rukken uitgelezen. Een uitgebreide en hele boeiende beschrijving van het drama ABN AMRO. Een ontluisterend verhaal over de arrogantie van de macht, over blinde ambities en over hoe grote mannen erg klein kunnen zijn.

Fascinerend om te lezen hoe hele ingrijpende beslissingen in een zeer omvangrijk bedrijf bepaald worden door mensen met hele kinderachtige trekjes. Maar vooral ook hoe ordinaire persoonlijke graaizucht dat bedrijf uiteindelijk tot de afgrond heeft geleid. Lieve Rosa dit boek was als een Rennie voor zure oprispingen en akelige gedachten over spectaculaire beursstijgingen en winstuitkeringen.

investeren lonen. Op het terrein komt een zeer specialistische zorg, waar de vermogenden een nieuw zelfsamengesteld zorgpakket mogen verwachten. Jan de Bouvier wordt aangetrokken om de specialistische afdeling smaakvol in te richten. De nieuwe afdeling wordt een groot succes. Het spreekt massa's mensen aan. In september start er een nieuwe soap-serie op SBS 6. 'Geheime hartstochten en Old Spice', met daarin glansrollen voor de opgenomen Katja Schuurman en Sophie Hillebrand. Parallel aan de soapserie, waarin kijkers een idee krijgen hoe het werkelijk in ons ziekenhuis toegaat, start de Ikon een documentairereeks onder de titel 'Waar eens van die hoge hekken stonden'. Door al die positieve aandacht doet GGzE steeds meer van zich spreken. Er wordt een mentalistische afdeling geopend, in navolging van de successen van Char en Derk. En dat blijkt een gat in de markt. Een aanklacht van de bond tegen de kwakzalverij wordt met succes afgewimpeld. De rechter is zeer gevoelig voor het argument dat we nu eenmaal mee moeten met de tijd, en dat we gezien de marktwerking ons aandeel koste wat kost moeten behouden.

Het vastgoedbeleid van de organisatie onder leiding van het vast goed hoofd pakt in oktober de zaken voortvarend aan. Het hoofdgebouw wordt verkocht aan een projectontwikkelaar die er vijf zeer hoogstaande appartementen ontwikkelt, die nog voor het eind van het jaar voor vier miljoen per appartement verkocht worden. De zolder met de befaamde klokkentoren wordt omgedoopt tot het Quassimodo-penthouse, en ook dat verdwijnt in de verkoop voor een slordige twee miljoen.

De Raad van Bestuur wordt collectief uitgeroepen tot de ondernemers van het jaar. In november wordt besloten om de werknemers een winstaandeel uit te reiken. Een groot aantal collega's besluit daarop de baan op te zeggen, en stil te gaan leven. Dit levert evenwel geen problemen op daar men staat te trappelen om bij GGzE te mogen werken. In december komt er weer een gewoon kerstpakket. Gewoon een gebaar van de baas, waarin hij aangeeft dat ie blij is met zijn medewerkers. En verder een gewone reactie van het personeel om bij het kerstpakket te gaan klagen. Zoals het vroeger ook al was, en zoals het altijd gaat.

Nee, ik zie de toekomst van GGzE zeer zonnig tegemoet. We zullen een gezaghebbende partner zijn op de markt van welzijn en geluk.

Oom Engelbert, heeft u dat nu ook? Na die weken van volop eten van vette zaken, dat je dan van die zure oprispingen en akelige gedachten krijgt?

Van een beursgang van GGzE heb ik nog nooit gedroomd. Ik droom liever over andere dingen. De ene markt is de andere ook niet. De geestelijke gezondheidszorg verschilt op een aantal wezenlijke punten met het bedrijfsleven.

Veel en slechte publiciteit is bijvoorbeeld voor een bedrijf of sector over het algemeen dodelijk. Voor de zorg ligt dat een slag anders. Hoe slechter de jeugdzorg in het nieuws kwam, des te groter werd de vraag en de bereidheid van de politiek om er meer voor te betalen! Of kijk naar onze klanten. In de GGZ bedienen we mensen die vaak in eerste instantie helemaal niet bediend willen worden. En toch is het noodzakelijk dat het gebeurt. GGzE richt zich op mensen met complexe problematiek. De aanbiedersmarkt voor deze doelgroep is niet zo groot. Sterker nog in deze regio zijn we de enige. Niet echt een markt waar hard gevochten wordt dus. Niet echt een markt dus waar de beurs in geïnteresseerd is.

Door de kredietcrisis is kritiek op de marktwerking in de zorg weer populair geworden.

Van de ene kant valt dat toe te juichen. Maar de andere kant moeten we ook erkennen dat sommige prikkels die in een markt aanwezig zijn ook voor de zorg goed kunnen werken. De wachtlijsten in de ziekenhuizen zijn mede door de marktwerking behoorlijk afgenomen. Dat kun je toch moeilijk een achteruitgang vinden. Aanpassen aan nieuwe omstandigheden is voor ons ook noodzakelijk.

Volgens het principe van Charles Darwin overleven alleen organismen die inspelen op hun omgeving en zichzelf blijven vernieuwen. Wat betekent dat voor nu ons?

In een recent onderzoek onder medewerkers van grote bedrijven en instellingen krijgt ASML een 8 van zijn werknemers. Opvallend in hun bedrijfscultuur is de grote passie, de trots en de discipline waarmee door medewerkers wordt gewerkt.

Daar droom ik nou van! Van trotse medewerkers en tevreden cliënten en familie.

En omdat ik de wijsheid niet zelf in pacht heb vraag ik u hoe en waar zouden wij onze zorg moeten vernieuwen? Wellicht dat we daar onder het Maanlicht samen eens over zouden kunnen door dromen, lieve Rosa.

Met groet,

Oom Engelbert

Rosa

(in februari is geen column van Engelbert verschenen)

Duocolumn News4you, november 2008

Waarde oom Engelbert,

Lieve Rosa,

Hoe meer onze briefwisseling vordert, des te meer besef ik dat onze werkelijkheden uit elkaar lopen. Uw perspectief is toch wel nadrukkelijk gericht op de afgeleide werkelijkheid. In dat licht heb ik ook de beroemde pijp van René Magritte boven deze brief geplaatst. Vraag honderd mensen wat ze zien en 99 van hen zal antwoorden 'een pijp'. En die ene die zegt 'het is een afbeelding van een pijp', heet Rosa of lijdt aan een of andere vorm van autisme. Maar in mijn waarneming is het zeer gewenst om zo nu en dan eens werkelijk objectief te kijken wat er aan de hand is. Ik werk veel met mensen die een diagnose ASS hebben en zij helpen mij regelmatig om de wereld in zijn objectieve context te bekijken. Het was ook in die gedachtevlucht dat ik dacht: 'oom Engelbert zou er goed aan doen om weer eens mee te werken op de werkvloer', en steeds verder in mijn dwaling bedacht ik, ik stel u voor om eens een jaar te ruilen. U aan het front en ik samen met Elisa in de Raad. Dat zou toch goed zijn voor de organisatie en vooral goed voor oom Engelbert. En ik als directeur van onze voortreffelijk organisatie. Eindelijk de macht om dat te doen wat ik nodig acht. Mijn oude moeder zou vanuit de hemel met welgevallen op mij neerkijken. Ach, die Rosa toch. En in mijn enthousiasme maakte ik in mijn hoofd al de lijstjes van degenen die ik zonder pardon de laan uit zou sturen. Ik waande mij als Christus die de dobbelaars en woekeraars de tempel uitsloeg. Maar die heerlijke fantasie sloeg al snel om in een schrikbeeld. Macht is bij uitstek een voorbeeld van afgeleide werkelijkheid. En de macht zou mij al snel verleiden tot een persoonlijke wraakoefening. Ik ken mijn zwakheden oom Engelbert.

Met u aan het roer zou menigeen een zware pijp roken zo begrijp ik. Zeker in een tijd dat rokers het steeds meer moeten ontgelden, lijkt me dat erg onwenselijk. Dat wilt u onze voortreffelijke organisatie ook niet aandoen. Gelukkig maar. Maar tegelijkertijd weet u wel wat goed voor mij zou zijn. Want 'mijn perspectief is volgens u nadrukkelijk gericht op de afgeleide werkelijkheid'. Met andere woorden: Rosa ziet wat er werkelijk gebeurt en oom Engelbert niet! Daarom zou ik maar eens een jaar moeten gaan meewerken op de werkvloer. U raadt het me zelfs 'in alle waarachtigheid' aan. Voor uzelf hebt u geen advies.

Lieve Rosa, laat ik u daarmee eens van dienst zijn. Uw werkelijkheid is dat de macht in de ivoren toren ver weg van het front zit en zich vooral bezighoudt met het tevreden stellen van de financier. Machthebbers zijn in uw ogen allemaal blind voor wat er werkelijk leeft en worden gekenmerkt door wat u noemt waanwijsheid. Hulpverleners zoals u daarentegen hebben het per definitie bij het rechte eind. Is dit echt de absolute werkelijkheid?

Is het u echt nooit opgevallen dat er goede en minder goede hulpverleners zijn? Net zo goed als dat er goede en minder goede bestuurders zijn. Nog niet zolang geleden was er een collega van u die klaagde over een andere collega. Dat hij drie keer zoveel tijd nodig had voor hetzelfde werk dan hij. Daardoor moest hij harder werken en daar baalde hij van. Hij was ons dankbaar dat we hebben ingegrepen.

Maar ik blijf er bij dat het voor u erg goed zou zijn om toch eens een jaartje weer mee te draaien aan het front, om weer te beseffen waar het werkelijk omgaat. Ver weg in uw ivoren toren waant u dat het succes van het ziekenhuis afhankelijk is van de centen die de zorgverzekeraar ons wenst toe te bedelen op grond van de verrichte werkzaamheden. . (dat woord onderscheid zich slechts door intonatie, van het woord 'bédelen'.)

In mijn werkelijkheid is een succesvolle behandeling synoniem aan een ziekenhuis dat zich succesvol noemt. En op microniveau: Een goede hulpverlener is niet die hulpverlener die het meeste accordeert, maar die een 'goede behandeling' biedt.

Nee, de gedachte om te ruilen heb ik toch maar ver van mij gestoten. Ondanks de vreugde die ik wijlen mijn moeder daarmee onthoud. Maar ik raad het u in alle waarachtigheid aan.

Al heeft Epictetus gemeend dat je alle waanwijsheid van je af moest gooien, ik meen dat hij toch behoorde tot de 'stoa', en die meende al dat het niet de gebeurtenissen zijn die ons verontrusten, maar onze gedachten over die gebeurtenissen. En dat impliceert voor mij dat je zeker niet waanwijsheid moet vervangen door een andere waanwijsheid. Als de overgrote meerderheid van behandelaren zijn tijd verknoeit met accorderen van zijn verrichtingen, hoeveel tijd komt de cliënt dan nog toe?

Ooit was er een eigenzinnig psychiater in dit ziekenhuis. Hij had een conflict met de toenmalige directie. Hij werd verordonneerd om een afgemeten tijd aan zijn cliënten te besteden. Deze eigenzinnige psychiater, nam de toebedeelde tijd, deelde die door het aantal patiënten dat aan zijn zorg was toevertrouwd, en plaatste een kookwekkertje op zijn bureau. Wanneer de patiënt drie minuten aan zijn tafel zat, ging het kookwekkertje af, en sprak de eigenzinnige psychiater de woorden: "Het spijt, me maar ik kan maar drie minuten voor u uittrekken. Mijn volgende patiënt wacht reeds." De verblufte patiënt deed natuurlijk zijn beklag, en het conflict met de directeur werd snel beslecht.

Ach, de mij toegestane 400 woorden zijn al lang weer overschreden. Dat is tegen de regels. Maar goed ik waag het er maar op. Wellicht weegt mijn hoofdredacteur de intentie, en denkt ze

Mijn doel is ertoe bij te dragen dat hier goede zorg en behandeling wordt verleend. Zorg en behandeling die ik kan aanbevelen bij mijn eigen naasten en bij iedereen. Zorg waarop we met elkaar trots kunnen zijn. De belangrijkste vraag is dan natuurlijk wat is goede zorg?. Daar weet u als heel ervaren behandelaar heel veel van. Maar niet alles. Minstens net zo belangrijk is wat de cliënt en zijn omgeving ervan vindt. Daar zitten wel eens verschillen tussen. Die moeten wij zien te verbinden.

Toen ik nog op de werkvloer stond kwam ik vaak in de gevangenis. Uit die tijd herinner ik me nog het citaat: 'Twee mannen kijken door dezelfde tralies naar buiten. De ene ziet de modder en de andere de sterren'. Het is maar naar welke werkelijkheid je wilt kijken.

Ik heb jaren op de werkvloer gestaan, voel me daar heel sterk mee verwant en bezoek die nog steeds wekelijks. Dat wil ik niet missen. Net zo goed als regelmatig contact met cliënten. Niet alleen overdag maar ook op andere tijden waarop onze crisisdienst en Bemoeizorg werkzaam zijn. Natuurlijk weet ik dat als oom en tante aangekondigd op bezoek komen het huis nog even wordt opgeruimd. Maar we komen steeds vaker onaangekondigd en dan zie je ook andere dingen.

Kortom als u me in een ivoren toren ziet zitten dan kijkt u niet goed. Dan is het tijd voor een nieuwe bril. Wacht daar, lieve Rosa, niet te lang mee want na 1 januari zijn ze een stuk duurder.

Ik verheug me op onze ontmoeting op de begraafplaats binnenkort.. De plek waar vele werkelijkheden vergankelijk zijn geworden. Dat moment wil ik graag met u delen, lieve Rosa want ik hoop dat het nog lang mag duren voordat wij de pijp aan maarten moeten geven.

Oom Engelbert

dan: 'van mij had ie nog meer mogen schrijven'.
Ik verheug me op onze geplande ontmoeting op
15 december, wanneer de rehabilitatie van de
begraafplaats zijn beslag krijgt. Nee, het is niet
op de 11 december. Het is verzet, want er kwam
iets tussen uit de afgeleide werkelijkheid.

Groet voor u en de uwen,

Uw toegenegen Rosa

Duocolumn News4you, oktober 2008

"If seven maids with seven mops
Swept it for half a year.
Do you suppose," the Walrus said,
"That they could get it clear?"
"I doubt it," said the Carpenter,
And shed a bitter tear.

*(from Through the Looking-Glass and
What Alice Found There, 1872)*

Waarde oom Engelbert,

Ach, u tracht mij te vermurwen met referenties aan het land
waar ooit mijn voorvaderen hun levens sleten. En ik moet
bekennen dat het werkt. Denken aan Twente, denkend aan
de wuivende korenvelden op de essen, dat stemt me droef,
maar ook mild. U bent een bevoorrecht mens wanneer uw
lief geboren is in het land tussen de Regge en Dinkel, onder
de schaduw van de Kroesseboom op de Fleringer es. Ik
vergeef u dan ook graag dat u de vrijheid neemt de quote uit
te breiden met 'zuiderlingen'. Mijn orthodoxe vader zou in
woede ontstoken zijn, want zuiderlingen zijn papen, en
papen..... Papen waren in ieder geval ook 'frömnden' en
die hadden in het oude land ook niets te zoeken. (In de
huidige tijd zou mijn vader mogelijk gezien worden als een
fundamentalist die de onafhankelijkheid van Twente

Lieve Rosa,

De oude Griekse wijsgeer Epictetus schijnt ooit het volgende
geschreven te hebben:

'Wat moet een man die wijzer wil worden in de allereerste
plaats doen? Al zijn eigenwaan overboord gooien. Het is
immers duidelijk dat je niets kan leren als je denkt alles te
weten'.

Collega Eric Deprez heeft inderdaad een dikke studie
geschreven waar je wat van kan leren. Zijn boodschap is dat
de zorginstelling zo georganiseerd moet zijn dat de
zorgverlener op de werkvloer het belang van de
zorgontvanger voorop kan stellen, dat hij niet verdrinkt in
bureaucratie en zich kan concentreren op de zorg zelf.

nastreefde). Toen ik dan ook het oude land mijn rug toekeerde om mijn geluk in het vermaledijde zuiden te zoeken, heeft hij me dat nooit vergeven. Maar goed, dank zij uw lief kent u ook de Twentse klassiekers. En wees daar dankbaar voor. Twentse wijsheid is een zegen voor gezagsdragers.

Geweldig dat het feest zo'n succes was. Als ik de foto's op intranet zie, dan krijg ik ook welhaast spijt dat ik er niet bij was. Graag had ik de sensatie willen ervaren om met mijn aansteker te wiegen op warme tonen van meneer Meeuwis. Dat is nu eenmaal mijn tragiek. Overal waar ik niet ben, daar gebeurt het. 'Dort wo du nicht bist.....' En net had ik mij voorgenomen om het goed te maken en u voor te stellen het glas te heffen op 11 december tijdens de rehabilitatie van de begraafplaats, verneem ik dat u verhinderd bent. Juist op zo'n dag! Een dag waarop symbolisch afgerekend wordt met een verleden, waar het ziekenhuis als voornaamste taak had om de samenleving te beschermen tegen 'de andere mens'. Juist op zo'n dag laat u verstek gaan. Ik zou het niet tegen uw lief zeggen, want als rechtgeaarde tukker zou ze u zeker de mantel uitvegen. 'Da kuj nie moaken jong'. Maar er zal nog wel een gelegenheid komen dat we het glas zullen heffen.

Maar goed voor we al te confidentieel worden: terug naar waar het werkelijk om gaat: het verbeteren van onze voortreffelijke organisatie. En daarin heb ik nog een prangende vraag voor u: "Hoe is het mogelijk dat in onze cultuur zo weinig oog is voor werkelijk talent? Waarom worden talenten zo verkwest? Of in een aantal gevallen niet eens gezien. Wat komt er eigenlijk terecht van het competentie-management? En is dat werkelijk een probate methode om de kwaliteiten en talenten van medewerkers te wegen?" Zo las ik onlangs een zeer lezenswaardige en in mijn ogen een inhoudelijk belangwekkende studie 'Zorg, plicht en deugd, over zorghethiek en regelethiek in de professionele zorg'. Nota bene door een van mijn zeer geleerde collega's geschreven. Waarom lees ik daar niets over op intranet? Waarom wordt daar niet met veel tam-tam gewag van gemaakt? Immers, licht moet je de ruimte geven en niet verdonkermanen. Anders ontstaat er een cultuur waarin alles dat boven het maaiveld uitsteekt; of wordt weggemaaid, of verpietert. Ik zie uw antwoord met belangstelling tegemoet.

Uw toegenegen,

Rosa

Diezelfde professionele zorg moet volgens hem niet doorschieten in beheersvragen waarbij het vertrouwen in de zorgverlener steeds minder wordt. Tegelijkertijd geeft hij toe dat zijn verhaal geen concrete handvaten biedt om tegemoet te komen aan de eisen van de hedendaagse gezondheidszorg. Maar het onbehagen op de werkvloer moet alleen al aanleiding zijn tot een kritische reflectie om een doorschieten 'in een beheers- en regelrationaliteit te voorkomen'. Ik ben het van harte met hem eens.

In zijn studie wordt zelfs uw column uit 2005 aangehaald. Dat alleen al maakt die studie belangwekkend toch! Toen al beschreef u satirisch hoe 'managers behandelaren opjagen om maar zoveel mogelijk te registreren, te calculeren, te administreren en te declareren'.

Lieve Rosa, misschien dat we beiden toch nog wat kunnen leren. Over hoe we onze eigen eigenwaan overboord kunnen gooien. Over hoe we samen meer evenwicht kunnen vinden tussen verantwoording en vertrouwen! Pasklare oplossingen zijn er niet, wel de gezamenlijke overtuiging dat mensen die het bijzonder moeilijk hebben van ons verwachten dat we hun verder helpen. Dat willen mensen op de werkvloer maar ook managers die het hart op de goede plaats hebben zitten. En dat laatste is in onze voortreffelijke organisatie niet uitgesloten.

Want velen van die managers kennen die werkvloer nog van vroeger toen ze er zelf gewerkt hebben. Niet allemaal maar wel veel. En zijn dat nou geen mooie voorbeelden van het oog hebben voor talent en competenties? Blijkbaar is er wel een cultuur waarin kansen geboden worden. Het gaat natuurlijk niet alleen om het talent om te managen maar wellicht nog veel meer om een goede hulpverlener te kunnen zijn. Daar moeten we ons nog meer op richten. Ik daag u uit om aan te geven hoe we dat nog meer zouden kunnen doen.

U heeft mij ook uitgedaagd om bij de heropening van de begraafplaats in december geen verstek te laten gaan. Ik zal erbij zijn. Samen met velen anderen die de geschiedenis en de toekomst van De Grote Beek een warm hart toe dragen. Misschien dat we dan nu eindelijk samen een glas kunnen heffen. En dan drinken we ook op het leven dat een zoektocht naar wijsheid is. In Twente weten ze dat dat een lange tocht is want

'Ai je ut kumt te wetten, buj je versletten'.

Oom Engelbert

Duocolumn News4you, september 2009

Oom Engelbert en Rosa zijn polemieek gestart

'Starbuck is not the enemy.

Let Ahab beware of Ahab'

Moby Dick , Henry Melville

Waarde oom Engelbert

Dank voor uw laatste bericht. Een mooi voorbeeld waar communicatie tot misvattingen kan leiden. Uw gevolgtrekkingen zijn gebaseerd op het aloude euvel dat veel bovengeschikte machthebbers het zicht ontnemen. En dat is kritiek verwarren met disloyaliteit. Zoals kapitein Ahab niet horen wilde naar de loyale Starbuck. Er is niets op tegen om de organisatie slimmer te maken. Om de organisatie zo te hervormen dat cliënten zich welkom voelen. Maar ik herinner u eraan dat een onderzoek van enige jaren terug te zien gaf dat cliënten hoog scoorden wat tevredenheid betreft, maar dat juist het personeel knorde van ontevredenheid. Waardoor is die ontevredenheid weggevloeid?

Enige jaren terug stond rehabilitatie en herstelvisie als een speerpunt gekenmerkt. Erg veel personeel werd getraind in de nieuwe gedachtegang. In mijn ogen een zeer welkome ontwikkeling. En nu zie ik een grote afkalving van dat gedachtegoed. Jonge collega's die niet meer weten waar ik het over heb als ik rehabilitatie noem. Al die prachtige dingen die ontwikkeld zijn en die hun waarde hebben bewezen. Veranderingen, ik ben er niet op tegen. En als u mij garandeert dat na het zure het zoet komt, dan zal ik mijn gemor staken. Maar weet dat mijn gemor voortkomt uit een betrokkenheid bij wat hier gebeurt. Ik ga ervan uit dat kwaliteit nog steeds de voornaamste garantie vormt voor bestaansrecht. En wanneer kwaliteit ten onder dreigt te gaan aan ad hoc beslissingen die geen enkel ander doel dienen dan het geld binnen te brengen, en die behandelaars tot registratieslaven maken, dan protesteer ik. Dan ben ik zeker niet trots op deze organisatie. Dan ween ik om wat verloren gaat. Er zijn nog steeds veel dingen waar ik trots op ben. Ik ben trots op Paul , die onopvallend zijn werk doet op een manier die mijn hart verwarmt. Ik ben trots op het team van woonondersteuning dat gedreven hun ondankbare werk doet voor een groep zeer defecte mensen en daar steeds weer enthousiasme voor op weet te brengen. Ik ben zelfs

Lieve Rosa,

Toch bijzonder hoe eenzelfde gedachte een heel ander gevolg kan hebben. Want ik herken heel goed de kwelling 'een dag niet gewerkt, is een verloren dag'. Maar in tegenstelling tot u vind ik dat als je dan gewerkt hebt, je ook op zijn tijd feest moet vieren. En dat jubileumfeest hebben we gevierd afgelopen vrijdag. Het was prachtig. Een paar duizend mensen hebben genoten. Ik heb u een beetje gemist. Onder het genot van een drankje had ik graag met u gemijmerd over uw geboortegrond Twente waar mijn grote liefde ook geboren is. We hebben meer gemeen dan u denkt lieve Rosa want u kent toch het gezegde: 'Uit de korenaren schiep God de zuiderlingen en de Twentenaren en uit het kaf en de restende klootzakken uit het westen'.

U spreekt over bovengeschikte machthebbers die kritiek verwarren met disloyaliteit. Ik herken mezelf niet in dat beeld. Uw kritiek zie ik eerder als een uitnodiging. Een uitnodiging om te luisteren naar wat beter kan maar ook beter moet. Want u zegt soms rake dingen. Maar daarom vind ik u niet disloyaal. Want ik proef bij U ook betrokkenheid en trots. En iemand kan niet tegelijk trots en disloyaal zijn. Dat betekent niet dat u altijd gelijk hebt. Ook al probeert u de tegenstelling tussen de 'machthebbers en de registratieslaven' regelmatig aan te scherpen. Dat is slim maar je hebt niet altijd gelijk omdat je vaker gelijk hebt gehad.

U heeft het over een onderzoek van enige jaren terug waaruit bleek dat het personeel knorde van ontevredenheid. Een recenter onderzoek laat zien dat die ontevredenheid afgenomen is. Het werk wordt door

trots op de raad van bestuur die het mogelijk maakt dat een initiatief van het Cliëntenbelangenbureau om de begraafplaats te rehabiliteren gerealiseerd wordt. En dat er Stolpersteine geplaatst gaan worden. En ik ben trots op...

Ach er is zoveel waar ik trots op ben. Maar ik heb van de hoofdredacteur maar 400 woorden tot mijn beschikking. En daar ben ik nu alweer overheen. In de Volvo fabrieken hingen brievenbussen met het opschrift 'klachtenbus'. Nooit werd er wat in gedaan. Men verving het opschrift met het opschrift 'ideeënbus', vanuit de gedachte dat iedere klacht een idee in zich droeg. De bus moest wekelijks geleegd worden. Kritiek en commentaar zijn juist de bouwstenen van verandering. Niet de regelgeving van een dwalende overheid.

Wat betreft uw uitnodiging om 26 september samen een glas te heffen. U moet mij verschonen. Ook al woon ik langer dan veertig jaar in Eindhoven, de Bourgondische levensstijl heeft me nog steeds niet in haar greep kunnen krijgen. Nog steeds kwelt mij de gedachte: 'een dag niet gewerkt, is een verloren dag'.

Niettemin zal ik ook dan de merkwaardige geschiedenis van dit wonderlijke bedrijf gedenken.

Met groet voor u en de uwen,

Uw toegenegen Rosa

Column News4you, augustus 2008

Rosa en Oom Engelbert

Lieve Oom Engelbert,

Dank voor uw reactie. En toch waag ik het, in weerwil van onze bloedband, uw reprimande te weerstreven. U heeft gelijk dat ik de komende reorganisatie niet zie zitten. En ik heb daar grond toe. Natuurlijk is het zo dat ik de geschiedenis niet ken. Dat is nu het kenmerkende van geschiedenis. Ik zal de laatste zijn om dat te ontkennen. Geschiedenis is geen statisch geheel van feiten, maar van perspectieven. En dan doet uw opmerking me toch wel erg denken aan mijn discussies met u in de

medewerkers beoordeelt met een 7,4 en dat is iets hoger dan het jaar ervoor. Niettemin ben ik niet doof voor de klachten dat registratie teveel tijd kost. Het woord tijd zit niet voor niets in het woord kwaliteit.

In het Programma van Eisen ten behoeve van het nieuwe Elektronisch Patiëntdossier staat dat de administratieve lastendruk met ongeveer de helft zal moeten afnemen. De nulmeting om dat volgend jaar bij het nieuwe dossier daadwerkelijk te kunnen meten is gestart. Met andere woorden het is nu menens. De aanschaf van een nieuw EPD moet echt winst gaan opleveren. Dat komt u ongetwijfeld bekend voor. Dat heeft u namelijk al een keer eerder gehoord en toen is het niet gelukt. Sterker nog dat is toen faliekant mislukt. Maar we hebben ervan geleerd met zijn allen. En de organisatie die onfeilbaar is moet nog uitgevonden worden. Lieve Rosa, laten we optimistisch blijven. 20% van het leven is leuk, 20% niet en de rest is hoe je er tegen aan kijkt. Kun je toch mooi op 80% komen!

Uw toegenegen Oom Engelbert

zeventiger jaren over Zuid-Afrika. Toen moest ik er geweest zijn, volgens u om er over te kunnen oordelen. Natuurlijk ken ik de geschiedenis niet, En wat we van vorige geschiedenissen zouden moeten leren, dat is aan ieder voor zich. Maar ik krijg het zuur als in mijn waarneming zie dat de reorganisaties die ik heb meegemaakt, de inspanningen niet overeenkomstig waren met de resultaten. Nogmaals, ik geef toe dat ik de in's en out's van de geschiedenis van onze voortreffelijke organisatie niet ken. Gelukkig maar, denk ik dan. (Ik mag er niet aan denken dat ik precies zou weten wat het hele iMedOne-debacle heeft gekost. Dat zou me weer op golven zuur komen te staan.) Maar Oom Engelbert, als ik lees dat u zich oprecht afvraagt wat er op tegen kan zijn om de zorg slimmer te organiseren, dan zeg ik op mijn beurt: U vertelt sprookjes. En dat baseer ik op in mijn waarneming dat de kwaliteit van de hulpverlening achteruit holt. Behandelaren zijn meer administrateurs geworden, bezig met hun tijd in het verantwoorden van financiële doelmatigheid, te besteden dan in het behandelen. De basis toch van hun stiel. Ik zie steeds meer managers komen die geen rooie cent opbrengen, maar wel veel kosten. En dan nog moeten behandelaren en hulpverleners veel tijd stoppen in een registratie van bezigheden. Een registratie die zo ingewikkeld is dat een normaal begaafde hulpverlener er geen weg in weet. En als ie eenmaal weet hoe het in elkaar zit wordt het weer veranderd. Richtlijnen die voortdurend veranderen. Is dat de zorg slimmer maken, oom Engelbert? Goed, ik ken de geschiedenis niet. Ik weet niet hoe ik cijfers moet interpreteren. Wel weet ik uit de geschiedenis, oom Engelbert dat je met cijfers alles kunt aantonen. Nogmaals, geschiedenis is een containerbegrip.. Het is het perspectief van waaruit je kijkt. En tegelijkertijd vraag ik dan u oom Engelbert; kent u de geschiedenis dan wel? In een recent artikel van het NRC/Handelsblad las ik dat een verontrustend hoog percentage van bestuursleden van zorginstellingen in Nederland voortijdig hun functie neerlegt of gedwongen wordt neer te leggen. Een van de verklaringen daarvoor is dat de bestuurders de ontwikkelingen niet meer bij kunnen houden, en dus 'disfunctioneren', in de context van die vergaande vercommercialisering. Als dat voor bestuurders al geldt, dan ben ik nieuwsgierig naar het disfunctioneren van de zorg in het algemeen. En dan niet vanuit het perspectief van het slimmer maken van de organisatie, maar vanuit het perspectief van de kwaliteit van hulpverlening. Natuurlijk, oom Engelbert, in de bijna veertig jaar die ik hier werk, heb ik de hulpverlening alleen maar zien verbeteren. In die vroege zeventiger jaren was De Grote Beek het een achterlijk gesticht en nu is het een ziekenhuis dat vooroploopt (vooropliep) in de zorgvernieuwing Maar is dat dankzij, of ondanks de reorganisaties. Oom Engelbert. Natuurlijk: ik ken de gehele geschiedenis van de organisatie niet. Maar ik ben niet blind. En nieuwsgierigheid is de motor van al het weten. Leer mij dan hoe het in elkaar zit. Bevredig mijn nieuwsgierigheid. Want er is zoveel dat ik niet weet. Weet u het Oom Engelbert.? En dat het venijn in de staart zou zitten oom Engelbert; natuurlijk!! En begrijp me goed, ik kan de zon in de zee zien schijnen. Wanneer een bestuurder een Balkenendenormsalaris krijgt, dan gun ik hem dat. Want het is overeenkomstig het gewicht van zijn ambt. Dus daar zit het venijn niet. Maar wel verwacht ik dan ook dat hij of zij zich teweer stelt tegen een kwaliteitsvernachelend systeem, dat door de overheid wordt opgedrongen. Hij of zij acht ik dan ook verantwoordelijk dat ik ernstig in mijn werk gecoupeerd wordt, omdat ik een uitgebreide administratie dien te voeren, om mijn eigen functie, of mijn eigen afdeling te waarborgen. Dan verwacht ik geen adhoc-beslissingen naar de waan van alle dag, het aanzetten tot frauduleuze handelingen om de boel kloppend te houden, zoals cliënten die een kop koffie komen drinken te registreren als een contact? Kent u, oom Engelbert, de huidige praktijk wel die straks geschiedenis wordt?

Natuurlijk, de columnist mag roepen wat ie wil. Hij hoeft zich niet te verantwoorden. Hij is de paljas van de koning. 'Sire, het gepeupel zaagt aan de poten van uw troon'. De koning lacht zich een bult van Quasimodo. 'Die paljas toch. Hij kan zo leuk uit de hoek komen'. En als de troon dan werkelijk valt, is zijn verbazing het grimas van zijn ondergang. Het is de paljas maar. En de paljas, hij grimlacht. En zijn gelijk doet alleen maar pijn.

Lieve Oom Engelbert,

Het was leuk om van u te horen. Groet daar vader en moeder, en alle anderen die ik uit het oog verloren heb. En schrijf nog eens. Wellicht kunnen we een aardige polemieek starten.

Graag nog hoorde ik van u dat slepende 'Take this Vienna Walz' van Lorca in de vertaling van Leonard Cohen. Ik zal zachtjes meezingen.

Mijn Rennies zijn op.

Rosa

Lieve Rosa

Uw uitnodiging om nog eens te schrijven neem ik graag aan. Al was het maar omdat ik een aardige polemieek niet alleen vermakelijk maar ook leerzaam vind. En ik leer graag.

Nog even over die geschiedenis. Ik kan me niet herinneren dat ik in de zeventiger jaren over Zuid-Afrika iets anders dan u gezegd en gedacht heb. Ik heb daar geen ander verleden in te onthullen dan u. Deze Oom Engelbert is niet de andere Wynand Duyvendak !

Als u ,lieve Rosa , in uw column telkens bevestigt de geschiedenis niet te kennen waarom misbruikt u diezelfde geschiedenis dan?

U spreekt, en dat doet me veel deugd, over onze 'voortreffelijke organisatie' en over het gegeven dat u in de bijna veertig jaar dat u hier werkt 'de hulpverlening alleen maar heeft zien verbeteren'. Als de vroegere reorganisaties dat blijkbaar niet hebben kunnen verpesten dan moeten ze op zijn minst een beetje gelukt zijn, toch!

Maar laten we niet in de geschiedenis blijven hangen .U heeft het over managers van vandaag die geen rooie cent opbrengen, behandelaren die meer en meer administrateurs zijn geworden, bestuurders die disfunctioneren als gevolg van de commercialisering , uitnodigen tot frauduleuze handelingen en over een kwaliteitsvernachelend systeem dat ons wordt opgedrongen door de overheid. Dat is nogal wat. En niet allemaal uit de lucht gegrepen onzin, moet ik toegeven.

Maar , lieve Rosa , heeft nu net Zuid-Afrika ons vroeger al niet samen geleerd dat het erg gevaarlijk is de mensen en de dingen alleen maar zwart wit te zien?

Is het toch ook niet zo dat er wel degelijk goede managers zijn die hun geld opbrengen, dat behandelaren en andere medewerkers ook vandaag de dag nog veel voor hun cliënten kunnen betekenen, dat marktwerking behalve grote nadelen ook goede prikkels kent en dat wij een door de overheid opgedrongen systeem niet volledig hoeven te accepteren.

Je mag van Oom Engelbert inderdaad verwachten dat hij zich teweer stelt tegen een systeem dat verantwoording overdrijft en wantrouwen tot norm verheft.

Dat doe ik ook. Tegen de media die zich steeds meer voor ons interesseren, tegen de overheidsdienaren die ons de wet denken voor te schrijven, tegen Tweede Kamerleden die we bij ons uitnodigen, tegen zorgverzekeraars en zorgkantoren die niet alleen eisen mogen stellen maar ook moeten leren dat meer vertrouwen meer perspectief biedt dan meer controle. Misschien is het niet altijd zichtbaar maar het gebeurt wel degelijk.

Bij alles wat beter kan of moet binnen onze organisatie kunnen we naar de ander wijzen. Waar nodig zullen we dat ook moeten blijven doen. Maar je kunt je ook afvragen wat je daar alvast zelf aan kunt doen. Of je moet vinden dat er niets hoeft te verbeteren. Dat het wel prima is zo. Als dat zo is dan vertel je zelf sprookjes.

Kent u, lieve Rosa, de huidige praktijk wel die straks geschiedenis moet worden! De praktijk van cliënten die onze gastvrijheid niet opvallend vinden, van verwijzers die niet weten waar ze moeten zijn en van onze financiers die ons vergelijken met collega instellingen en laten weten dat onze prijzen bepaald niet aantrekkelijk zijn.

Wat is er toch tegen slimmer organiseren en betere zorg proberen te leveren? Wat is er op tegen om cliënten, minder lang te laten wachten en sneller te kunnen helpen ?

Wat is er op tegen om onze bekendheid te vergroten en onnodige drempels te verlagen? Ik kan het niet bedenken. Vandaar de wens om te reorganiseren.

Ik ben trots op onze organisatie maar wil dat graag blijven. En de dingen waar ik niet op trots op ben wil ik graag veranderen. Samen met alle medewerkers die met hart en ziel dagelijks in de weer zijn voor mensen die zich in een erg kwetsbare situatie bevinden. Die mensen verdienen de beste zorg en daarvoor moeten wij zorgen.

Lieve Rosa, ik heb sinds lange tijd weer eens naar 'Take this Vienna Walz' van Leonard Cohen geluisterd. Het is inderdaad meeslepende muziek. Met een bijzondere tekst. Zijn laatste regel vormt trouwens een prachtige uitnodiging voor de komende reorganisatie:

'Take this Walz, It's all yours now. It's all there is'.

Ik ben blij dat je Rennies op zijn. Die moet je niet teveel slikken. Want dan wen je eraan. Pak liever een glas wijn. Laten we dat samen doen op ons feest op 26 september a.s.. Dan drinken we op onze geschiedenis maar meer nog op onze toekomst.

Alvast gezondheid en proost.

Oom Engelbert

Columns News4you, juli 2008

Eerste column 'Oom Engelbert' als reactie op column Rosa

Rosa en de geschiedenis

Onlangs heb ik het boek met de verzameling columns van Rosa cadeau gedaan aan een collega, met de toevoeging dat het vaak prikkelende stukjes betreft die tot nadenken stemmen. Altijd aardig om iemand iets leuks te geven toch? De laatste column van Rosa staat niet in dat boek. Dat is niet erg. Want deze keer heeft Rosa, zoals hij het zelf zegt 'het zuur gekregen'. En dat is ook goed te merken. Achtendertig jaar 'traditionele organisatiefolklore' zijn Rosa teveel geworden.

Hij schrijft over de komende herstructurering van GGzE. Duidelijk is dat hij daar de zin niet van inziet. Hij vergelijkt de komende veranderingen met een simpele stoelendans. Voorspelbaar als het getij van de zee. De nieuwe namen worden vergeleken met witte rook aan de hemel die snel door de wind zullen worden opgelost. Het kan dus nooit iets worden. De kop luidt dan ook: 'de mens is niet in staat om van de geschiedenis iets te leren'.

Het aardige van een column is dat je dingen mag roepen zonder ze te onderbouwen. Dat doet hij dan ook niet. Maar je vraagt je natuurlijk wel af: welke geschiedenis bedoelt Rosa nu? Eerdere reorganisaties en vroegere benamingen misschien? Wat we daar van zouden moeten leren laat hij in het midden. Hij beschrijft het proces van reorganisatie als een sprookje waar een oom Engelbert een merkwaardige erg goed betaalde rol in speelt.

Toch vertelt déze oom Engelbert liever geen sprookjes. Dat kunnen we ons niet veroorloven. Daarvoor staat er teveel op het spel. We willen ons goed voorbereiden op de toekomst. Daarin blijven veranderingen noodzakelijk. De wereld om ons heen verandert in hoog tempo. Vanzelfsprekendheden worden vervangen door risico's.

Wat is er op tegen om te proberen onze zorg slimmer te organiseren, goedkoper te laten zijn maar vooral ook gastvrijer! Het gaat niet om een spel met te weinig stoelen, maar om zorg met een menselijke maat. Natuurlijk moet je het hebben over hoe je dat het beste kunt doen. Die discussie wordt ook zeker niet uit de weg gegaan. Integendeel zelfs. Al was het maar om nog meer van de geschiedenis te leren. Immers, de recente geschiedenis laat in ieder geval zien dat er wel het een en ander moet veranderen.

Het echte venijn zit in de staart. Oom Engelbert zou met 'twee ton voor een riedeltje trekkzakmuziek' ver boven de Balkenende norm beloond worden. Daar krijgt Rosa echt 'het zuur' van. Dat is nou jammer, want het was niet nodig geweest. Het salaris van de Raad van Bestuur komt namelijk

nagenoeg overeen met de Balkenende norm. De werkgeverslasten krijgt onze premier namelijk ook niet zelf uitbetaald! Als je oproept om van de geschiedenis te leren, moet je de geschiedenis wel zelf kennen.

Beterschap Rosa en blijf denken aan Balkenende die ons ook beloofd heeft dat na 'het zuur' 'het zoet' komt.

Oom Engelbert

Column News4you, juni 2008

Eerste column van 'Rosa' waarmee de columnserie is begonnen

En opnieuw de traditionele stoelendans.

Helaas, de mens is niet in staat om van geschiedenis iets te leren.

Hoogtepunt van het feest. De kamer wordt ontruimd. Oom Engelbert stelt zich in de hoek op en gespt zijn trekkast om zijn omvangrijke buik. In het midden van de kamer worden twee rijen stoelen neergezet met de ruggen tegen elkaar. De regels zijn simpel. Er zijn meer spelers dan dat er stoelen zijn. De verjaarsvisite begint op de tonen van de muziek die Oom Engelbert al sleurend voortbrengt rond de stoelen te lopen. Het is de bedoeling dat je blijft lopen, dansen rond de stoelen tot de muziek stopt. En dan moet je een stoel zien te bemachtigen. Degene die overblijft en dus geen stoel heeft, wordt uitgesloten. Een wreed spel waar enkel oom Engelbert plezier beleeft. Hij verslikt zich bijna in zijn leedvermaak, als tante Truus oom Eduard een elleboogstoot in zijn oog geeft om hem te beletten de stoel te bezetten. Ze plaatst vervolgens haar pronte kont triomfantelijk op de zetel en kijkt rond met een blik van 'Wie doet me wat?'. 'Wacht maar tante Truus, er komen nog vele ronden en uiteindelijk is er maar één stoel over. Tante Truus scherpt haar ellebogen voor de volgende ronde.

En hikkend van de lach beziet de muzikant naar wiens pijpen men danst Ome Arie, die aan het einde van zijn struikelval zijn voortanden in het hoogpolig tapijt slaat.

Ja hoor, het is weer zover. Het is voorspelbaar als het getij van de zee. We zijn weer toe aan een reorganisatie. Ik heb er nu al weer zoveel gezien, dat iedere bekoring eruit gaat. Maar het spel moet gespeeld worden, de stoelen worden al in de rij gezet. Ik word werkelijk oud, en ik wil niet meer meedoen aan dat wrede spelletje dat alle aandacht opeist.

Hoewel er steeds weer nieuwe varianten bedacht werden, andere namen je op het verkeerde been zetten (van paviljoenorganisatie naar unitvorming, van unitvorming naar clusterstructuur, van clusterstructuur naar circuitrealisatie, van circuitrealisatie naar zorggroepindeling, van zorggroepindeling naar divisies met centra. met de wetmatigheid van het getij) en steeds weer andere familieleden zich aanmeldden voor de stoelendans, De vloed komt, en dan wordt het weer eb. Altijd hetzelfde, en toch steeds weer anders.

Achtendertig jaar heb ik deze traditionele organisatiefolklore nu meegemaakt. Ik lees over de komende merkenstructuur. *In de vijftigerjaren schreven kleine vliegtuigjes merknamen als Roxy en Oxo met witte rook aan de hemel. Een kwartier later waren ze door de wind opgelost, verwaaid.* Waarom ik daar nu aan moet denken? Ik zie alweer managers met angst in hun ogen en steeds grotere stapels papier, driftig hun punt zetten. Het feest bereikt zijn hoogtepunt. Ja hoor, daar is ie alweer. Oom Engelbert steekt nog een groot stuk cake in zijn mond, gespt de trekzak om, maakt een oefenriedel. De stoelen staan klaar, de dans kan beginnen. Oom Engelbert weet de eerste tonen van Camille Saint Saëns' prachtstuk aan zijn toetsen te ontlokken. Hij speelt zoals ie nog nooit gespeeld heeft.

Ik kijk naar A. En A. kijkt naar mij. 'Moeten we weer?' 'Ja we moeten weer. Zo is het spel, en zo moet het gespeeld worden'. 'Daar krijgen we ons geld voor, en dat is goed geld.' 'Ja dat is zo. We krijgen het niet voor niets, maar wat we krijgen is goed geld. Maar oom Engelbert die krijgt het meeste. Zo'n 190.000 Euro. Da's toch een kleine 24.000 boven de Balkenende norm, niet?' 'Ach er zijn er die meer verdienen.' En de O.R is ermee akkoord gegaan.' 'Da's waar. Maar toch.....twee ton voor een riedeltje trekzakmuziek?.....

En ik, ik krijg het zuur.

Rosa