

-interview-

Een luisterend oor, een kritisch oog: afscheid van twee leden van de klachtencommissie



Na vele jaren nemen we afscheid van Anne de Wit-Zuidema en Rika van den Berg, die een onmisbare rol speelden in de klachtencommissie van de Raphaëlstichting. In dit interview blikken we terug op hun jaren in de klachtencommissie. Dit doen we bij Brasserie Het Gemaal, in Halfweg. Een toepasselijke plek om verhalen en ervaringen te laten stromen.

Gedreven door zorg en mensen

Beide vrouwen hebben hun sporen verdiend in de zorg. Anne begon als ontwikkelingspsycholoog bij de Cruquishoeve en specialiseerde zich later onder andere in (bij)scholing van thuiszorgmedewerkers en verpleegkundigen. “Mijn hart ligt bij mensen en hun ontwikkeling,” vertelt ze. Ook Rika heeft een rijke achtergrond in de zorg. Zij werkte als orthopedagoog en GZ-psycholoog bij onder andere het Maartenhuis en Stichting Waterland.

Zorgvuldigheid

Anne sloot in 2010 aan bij de klachtencommissie van de Raphaëlstichting. Rika trad vijf jaar eerder al toe tot deze commissie. Samen stonden ze ruim vijftien jaar klaar om te luisteren, kritisch te kijken en rechtvaardige afwegingen te maken. Hun betrokkenheid en oog voor alle perspectieven maakten een groot verschil. “We keken ieder vanuit een ander perspectief, maar deelden onze zorgvuldige aanpak,” vertelt Rika. “Met empathie voor de klager en met oog voor de context van de zorg. Oftewel: naar de belangen van de organisatie en haar medewerkers.”

De fijne samenwerking met Anne en voorzitter Jan is voor Rika een belangrijke reden dat ze na haar pensioen doorging met dit werk: “We zijn een geoliede machine.” Toch is het na 40 jaar intensief werken in de zorg, voor Rika nu tijd voor andere dingen in het leven. “Dat ik op Texel woon en een hond heb, ligt ook ten grondslag aan deze keuze. Voor een vergadering van een uur, ben ik vaak een hele dag van huis”, laat ze weten.

Van klacht naar contact

Anne en Rika behandelden in totaal door de jaren heen bij de Raphaëlstichting zo'n 17 klachten. "Klachten brengen veel emotie met zich mee," weet Anne. "Onze taak was om daar ruimte voor te geven, zonder meegetrokken te worden." Rika: "Soms was het moeilijk om de angel van de klacht te vinden. Juist dan was het belangrijk om door te vragen."

Toch waren het vooral die gesprekken die voldoening gaven. "Een klacht ontstaat meestal als het contact stukt," spreekt Rika uit ervaring. "Samenwerking is alleen mogelijk als beide kanten bereid zijn elkaar te zien. Onze rol was om het gesprek weer op gang te brengen, met het belang van de cliënt voorop. Als mensen zich gehoord voelen en weer in gesprek raken met de begeleiding of de leidinggevende, dan hebben we iets in beweging gezet."

Ontwikkeling

De afgelopen jaren is er veel veranderd. Een positieve ontwikkeling die ze graag benadrukken is de rol van de vertrouwenspersonen: "Die zijn nu zichtbaarder en vangen veel eerder signalen op. Dat is winst," zegt Anne. Rika knikt: "Voor de complexe zaken bleef er altijd een rol voor ons."

Vertrouwen versterken

Wat maakt een goede klachtencommissie? "Samenwerking en vertrouwen," zegt Anne zonder twijfel. En haar boodschap aan de Raphaëlstichting? "Blijf mensen uitnodigen tot klagen. Omgaan met kritiek vraagt oefening, maar leidt tot betere zorg". Rika vult aan: "De organisatie heeft een gedeeld doel met ouders: goede zorg voor hun naaste. Zie klachten daarom als een kans, niet als een aanval." Anne is blij te merken dat er steeds steviger wordt samengewerkt in de driehoek (cliënt, verwant en begeleider): "Dat wordt steeds belangrijker!"

Dankbaar

Anne en Rika bedanken Annemarie Zuidweg, (lid raad van bestuur) en de Raphaëlstichting voor het vertrouwen en de faciliteiten. De kerstpakketten, het efficiënte online vergaderen tijdens corona en de goede evaluaties: alles droeg bij aan het goed kunnen uitvoeren van hun taak. En natuurlijk is ook het werk en de persoonlijkheid van Jan, de voorzitter van de klachtencommissie, geweldig. Beide zijn het erover eens: "Hij is echt onze 'partner in crime'" Ze wensen hem veel succes en plezier in de samenwerking met hun opvolgers in de klachtencommissie.

En nu?

Rika zet haar vrijwilligerswerk op Texel voort, bij 'tafeltje dekje' en bij sportevenementen als 'de 60 van Texel'. "Geen zware gesprekken meer, maar wel zorgen dat mensen een maaltijd krijgen en elke dag even gezien worden." Anne blijft betrokken als vertrouwenspersoon bij Stichting De Baan en ook bij het secretariaat van bijbehorende fonds.



Familie

Aan het eind van het gesprek gaan de ogen van Rika en Anne twinkelen wanneer ze vertellen over hun kinderen, kleinkinderen en de honden. Ze kijken dan ook uit naar de tijd die ze daarmee kunnen doorbrengen.

We danken Anne en Rika voor hun jarenlange inzet en wensen ze het allerbeste voor de toekomst.