

INZICHT GEVEN MET VERHALEN AAN RELEVANTE GESPREKSPARTNERS

Tekst: Jan den Baker en Guus Timmerman

Verantwoorden is niets anders dan anderen inzicht geven in je werk. Verantwoorden in de zorg gebeurt vaak in de vorm van getallen, bijvoorbeeld: hoeveel mensen zijn geholpen? Hoeveel heeft het gekost? Hoe vaak ging het fout? Hoe veel klachten zijn er ingediend? Die getallen voorzien in de behoefte aan publieke verantwoording en dragen bij aan transparantie. Toch is die manier van verantwoorden onbevredigend. Ze vergen van zorgmedewerkers veel administratieve arbeid terwijl ze geen recht doen aan de complexiteit en dynamiek van het werk. Al jaren wordt daarom gezocht naar andere dan getalsmatige vormen van verantwoorden. Narratieve verantwoording, dat wil zeggen: met verhalen inzicht geven in je werk, is zo'n andere vorm van verantwoorden. Verhalen zijn immers bij uitstek geschikt om recht te doen aan de complexiteit, dynamiek en emergentie van zorgpraktijken en de afwegingen die daarin voortdurend worden gemaakt. Voor verantwoorden is het nodig om

over die verhalen een gesprek te voeren. Samen met drie ouderenzorgorganisaties is Stichting Presentie bezig met een onderzoeks-, ontwikkel- en leertraject over narratief relationeel verantwoorden. In de loop van dit traject hebben we veel geleerd over dat narratief-relationeel verantwoorden. Om dat op een handzame wijze weer te geven hebben we onderstaande figuur getekend. Daarin zie je meteen dat het om een cyclisch proces gaat, met meerdere stappen. Dat proces kan verkort worden als je het onderzoekende gesprek niet kunt voeren omdat je bijvoorbeeld een narratief jaarverslag maakt waarover je niet met elke lezer ervan in gesprek kunt gaan. In de basis is narratief-relationeel verantwoorden een doorgaand proces, maar soms is het nodig dat er een oordeel wordt geveld – was dit nou goede zorg of niet? – en een dossier opgebouwd. En ook daarna gaat het door: vandaar de tweede, kleinere cirkel.

Narratief-relationeel verantwoorden



Narratief-relatieveel verantwoorden is dus een voortgaand, cyclisch proces van de volgende negen stappen (telkens met een korte toelichting):

1. Ten behoeve van goede zorg, voortgaand leren en/of goed werkgeverschap

Het hele proces moet in dit brede kader staan. Meten van cliënttevredenheid, voldoen aan de wet, zichtbaar maken van kwaliteit vormen een te smalle basis.

2. Inzicht geven in je werk als team – of in het werk van het team, de afdeling of de organisatie waarvoor je verantwoordelijk bent

Het gaat om inzicht geven, ten behoeve van verantwoorden, waarbij het gaat om het werk aan de basis, ook hogerop in de organisatie. De basale verantwoordingseenheid is het team.

3. Aan een gesprekspartner in een context die daarvoor de ruimte biedt – dat kan ook een directe collega zijn

Het gaat om verantwoording 'ergens vandaan en voor iemand' en dat kan ook een directe collega zijn. De context moet er wel naar zijn om verhalen te kunnen delen en te kunnen horen.

4. Door betekenisvolle verhalen te vertellen

Het gaat niet per se om 'representatieve' verhalen. Eigenlijk voldoet elk verhaal dat een team bereid is om te vertellen als een verhaal over het eigen werk. Het dient dan als sleutelgat waar doorheen het werk is te zien in meer dan een opzicht.

5. Die uitnodigen tot verdiepende vragen

Het gaat hier om verdiepende vragen, niet altijd om controlerende vragen.



6. Welke in een onderzoekend gesprek kunnen worden besproken

Het gaat om een onderzoekend gesprek, niet om een controlerend gesprek. En om een gesprek waarin het verhalende van verhalen recht wordt gedaan.

7. Waarmee je ook rekenschap kunt afleggen

Het rekenschap afleggen is dus een mogelijkheid; het kan ook bij leren blijven.

8. Aan een gesprekspartner die in de formele positie is betekenis te geven aan het vertelde verhaal op een manier die voor hem relevant is

Het gaat dus om een gesprekspartner die in de formele positie is om verantwoording te kunnen opeisen. Het gaat dus om een gesprekspartner hoger in de lijn.

9. En waarbij dossiervorming aan de orde kan zijn.

Het gaat hier om het vastleggen van waarnemingen, vragen en inzichten met het oog op het vasthouden van leerervaringen, voornemens en eventueel kwaliteitsoordelen.