

COLLOQUIUM 2025

SESSIE 3

Monitoring van mensenrechten:

laveren tussen het afvinken van kwaliteitscriteria en een zoektocht naar een kritische verantwoordingspraktijk

Moderatie: Griet Roets

Verlaggeving: Vanessa Dermout

In deze workshop gingen we dieper in op de kwestie hoe de substantiële realisatie van mensenrechten in zorgpraktijken en -organisaties gemonitord kan worden. In de relatie tussen de overheid en organisaties is publieke verantwoording immers inherent uitdagend. Waar een overheid zich vaak baseert op monitoringstools, checklists en dynamieken van (zorg-) inspectie om na te gaan of, en zo ja hoe, kwaliteit van zorg wordt gerealiseerd, werd in deze workshop dieper ingegaan op de vraag hoe een kritische verantwoordingspraktijk op een dialogische wijze kan gebeuren.

Inge Van Duyse (VAPH) ging in haar bijdrage in op de invulling van kwaliteit met een pleidooi voor 'opening our eyes' in plaats van een inherente risico-aversie of: 'watching you'. Het VAPH-werkveld is zeer divers op alle vlakken wat maakt dat kwaliteit borgen op 1 algemene of welbepaalde manier moeilijk is. Tegelijkertijd wordt het VAPH geconfronteerd met diverse verwachtingen; organisaties die enerzijds vragen naar duidelijke richtlijnen (en al dan niet controle), anderzijds zorgaanbieders die willen ondernemen, pionieren en veranderen met een pleidooi voor regelluwte. Centraal in het beleid staat dat monitoring moet leiden tot kwaliteitsverbetering voor de gebruiker, dus tot meer dan 'in orde zijn'. De definitie van professor Put blijft hierbij richtinggevend voor het VAPH, waarbij 'handhaving' een keten van activiteiten is en niet enkel 'inbreuken bestraffen' betekent, maar ook het nagaan of iedereen krijgt waar hij of zij recht op heeft, met zowel aandacht voor aanbod, mogelijkheden als de toegankelijkheid. In recent beleid wil het VAPH overgaan naar 'doelstellingen' via een cyclisch leerproces om deze veranderingen te kunnen realiseren in de samenleving, met een grotere focus op de gedeelde verantwoordelijkheid (organisaties, overheid, zorginspectie). Zo wordt bijvoorbeeld verwacht dat organisaties zelf aangeven hoe ze zullen remediëren, welke actieplannen ze hiertoe opstellen, ... Kortom: samen leren om te komen tot kwaliteitsverbetering.

Maarten Loncin (SOM) focuste verder op hoe mensenrechten als motor voor dergelijk cyclisch leerproces kunnen ingezet worden. Als pluralistische werkgeversfederatie vertegenwoordigt SOM social-profit organisaties uit alle strekkingen van de maatschappij: in één van de intersectorale werkgroepen – de werkgroep kwaliteit – werd ingezoomd op hoe organisaties hun kwaliteit kunnen verbeteren en hoe mensenrechten daarin meegenomen worden. De nieuwe nota van Zorginspectie met betrekking tot het verbeteren van toezicht en handhaving (risicogestuurd, efficiënt en transparant) vormde hiertoe de aanleiding. Vanuit dit proces werd een gedeelde visie uitgewerkt met daarin de volgende elementen: de onafhankelijke positie van Zorginspectie is belangrijk voor de noodzakelijke kritische stem; een pleidooi voor een nog meer cyclisch proces en minder versnippering (de 'wicked issues' zijn deze waar het schuurt op de grenzen van sectoren), mensenrechten als de motor voor de beleidscyclus. Een effectieve invulling van dit laatste werd bijvoorbeeld gerealiseerd in een (pleidooi voor) de aanpassing van de kindratio in kinderopvang of in het ontwikkelen van een ethisch kompas naar aanleiding van de coronamaatregelen.

Patrick Deferme (De Lovie & KWAITO) gaf inkijk in de hoe ze met hun organisatie werken aan een kritische verantwoordingspraktijk en hoe het kader van Wouter Hart hierbij richting kan geven. Centraal staat hierbij de 'bedoeling', die de leef- en systeemwereld verbindt. De kernvraag 'wat is onze bedoeling' leidt tot een (constante) kritische reflectie bij het handelen en het nemen van beslissingen en houdt de organisatie bij de kern van de zaak. De bedoeling resulteert zo in een kompas dat, zowel bij De Lovie als KWAITO, zorgt voor een kritische verantwoordingspraktijk. Centraal hierbij staat de 'inter'-'esse' van de professional in de unieke klant, waarbij regels en procedures, kwaliteitssystemen, ... (louter) ondersteuning bieden. Alles vertrekt dus vanuit de leefwereld met een continue bevraging of wat we doen, deze doelen en de verhaallijn verstrekt. Dit brengt een aantal consequenties met zich mee: 'waarschijnlijkheid' en 'merkbaar' vervangt het 'zeker weten' en 'meten'; nadenken over de geest van de wet (wat was de bedoeling ook alweer) en finaal samen leren en samenwerken aan waar het werkelijk om gaat. Dergelijke cultuur van verantwoordelijkheid (omdat het nu en straks helpt in plaats van: omdat het hoort) vereist dus ook een bepaalde manier van toezicht en verantwoording, zowel door overheid als directies. De bedoeling van toezicht kan dan beschouwd worden als het vergroten van de kans dat op een goede en steeds betere manier gewerkt wordt; via versterking en de inter-esse in waar het werkelijk om draait.