

# Skipr

www.skipr.nl september 2009 07

koersbepalend in de zorg



Marjanne Sint  
**gaat voor een tien**

Verpleeghuisrevolte  
**breekt Zorgboog op**

Verschraling AWBZ  
**treft allochtone senior**



## Dilemma 2.0

De trage gang  
naar digitale zorg

Verder in dit nummer: Leontien van Moorsel houdt het simpel • Jan Booijs leert van Chinezen • Anton Westerlaken wil niet opvallen • Peter Vlietman en Marine Huuksloot stellen scherpe vragen • De rijkunst van Erna Baars

# Kennis delen met Chinezen

China ligt niet voor de hand als lichtend voorbeeld voor de zorg. Toch bouwt Jan Booij al tien jaar aan zijn relaties met instellingen in het Chinese Suzhou. 'Je ziet je eigen gekte beter.'

Door Joost Bijlsma

**A**ls zorgdirecteur, onder meer in het Haagse verpleeghuis De Schildershoek, verdiepte Jan Booij zich in de normen en waarden in allerlei windstreken. Volgens hem is dat een must, zeker in de grote steden. "Wie goede zorg wil leveren, moet gevoel hebben voor culturele diversiteit. Klanten met een verschillende achtergrond hebben vaak andere denkbeelden over onderwerpen zoals privacy. Anders dan bij ons zijn voor veel Chinezen, bijvoorbeeld, gezamenlijke vierkante meters belangrijker dan autonome", leerde hij al in zijn tijd als directeur.

Booij werkt inmiddels als zelfstandig adviseur en heeft van culturele diversiteit een hoofdactiviteit gemaakt. Hij leert organisaties onder meer hoe ze beter kunnen inspelen op culturele verschillen. Booij beperkt zich daarbij niet tot projecten in eigen land. Een van de activiteiten die hij ontplooit, is uitwisseling met China. Meer dan tien jaar bouwde hij aan een relatie met instellingen in miljoenenstad Suzhou: een boomtown met een door Singapore gesponsord immens bedrijvenpark. Naar dit Chinese *wirtschaftswunder* leidde Booij een aantal delegaties. Zo begeleidde hij (met Els Ruys, met wie hij nauw

samenwerkt) een vertegenwoordiging van de GGZ inGeest naar het Suzhou Psychiatric Welfare Home. Deze twee instellingen gaan de komende jaren met elkaar samenwerken.

### Groot vertrouwen

Heeft Booij geen gemengde gevoelens bij uitwisseling met een land met een slechte reputatie op het gebied van mensenrechten en gehandicaptenzorg? "Nee. Voordat we relaties met de ggz in Suzhou aangingen, hebben we hen bezocht en met hen gesproken over hoe ze patiënten bejegenen. We hebben daar veel tijd doorgebracht. Geleidelijk is er een groot vertrouwen ontstaan in de directeur, de stadsbestuurders en de instelling. Ze werken met professionals die zeer consciëntieus zijn en hun vak verstaan."

Booij gelooft dat China in beweging is. Daarom is het goed om juist nu over zoïets als patiëntenrechten met ze te spreken, vindt hij. Dat gebeurde ook tijdens het bezoek van GGZ inGeest. "Een delegatielid, een gespecialiseerd verpleegkundige, heeft voor een groot Chinees gezelschap een inleiding gehouden over de wet BOPZ. Deze stringente richtlijnen om psychiatrische patiënten

tegen hun wil te behandelen, zijn daar een onbekend fenomeen. De interesse was bijzonder groot. Ik weet zeker dat ze daar iets mee doen."

Chinezen kunnen inzichten die ze elders opdoen prima vertalen naar hun eigen bedrijfsvoering, merkt Booij. "Ze zijn erg leergierig en willen alles weten over onze manier van managen. Ook zijn ze geïnteresseerd in hoe de Nederlandse zorg functioneert, bijvoorbeeld qua financiering en fusies."

Hoe goed Chinezen uit de voeten kunnen met inzichten uit Nederland merkte Booij heel letterlijk toen hem in 2005 een splinternieuw geriatrisch centrum werd getoond. "Ik herkende dat als een verpleeghuis hier in Den Haag aan de Melis Stokelaan. 'That's right', zeiden ze, 'we saw it in The Hague'." Het was een op de Chinese situatie aangepaste kopie van een gebouw dat ze hadden bekeken tijdens een bezoek aan Nederland in 2003. "Waar wij een jaar of acht over doen, was in China in twee jaar uit de grond gestampt", vertelt Booij nog vol verwondering.

### Cellen

Van Chinese kant komt de Nederlandse kennis dus zeer van pas. Maar levert



Jan Willem Pijpers, directeur ouderenpsychiatrie GGZ inGeest (voor de tafel) en Jan Booij spelen tafeltennis met patienten van het Suzh u Psychiatric Welfare Home

het de Nederlanders ook wat op? Booij gelooft van wel. "Je leert altijd van een kijkje in een compleet andere cultuur. Je ziet je eigen gekte beter. Zoals het gebrek aan regie in de Nederlandse zorg. Je kunt veel kritiek hebben op de hiërarchie daar, maar er is wel iemand die zegt: 'Het gaat zo'. En doordat de discussies daar niet constant hoeven te gaan over geld of structuren, hebben ze meer oog voor de inhoud. Verder is er veel wederzijds respect voor elkaars vak. De grote kloof tussen medici en de rest kennen ze niet. Als zorgdirecteur moest ik altijd op de bres springen voor verzorgenden en verpleegkundigen, anders walsten behandelaars over ze heen. In China zeggen medici: 'Zorgers zijn er 24 uur per dag, wij niet.'"

Jezelf een spiegel voorhouden is aardig, maar kun je ook inhoudelijk je licht in China opsteken? Booij geeft toe dat dit wat stroever verloopt dan omgekeerd. "Maar er zijn zeker mogelijkheden. In China is alles in cellen opgebouwd; straat, blok, district, stad, provincie, nationaal. Deze blokken hebben hele duidelijke bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Ze spelen daar nog echt in op de behoefte van de mensen in de wijken. Dat is iets wat we in Nederland zijn

kwijtgeraakt en nu weer terug willen. Je hebt in China op wijk- en straatniveau veel kleine simpele voorzieningen waar ouderen spelletjes doen, naar de bioscoop gaan, de krant lezen of kunnen slapen op een noodbed. Ook zie je oude mensen veel meer buiten, bijvoorbeeld om Tai Chi te doen. Ik moet ze wel vaak op deze eigen waarden wijzen. Zo zie je dat de traditionele Chinese geneeskunst onder druk staat. Dat is allemaal kuren en dat duurt mensen te lang in de huidige economische boom."

### Guanxi

Wederkerigheid is het uitgangspunt van relaties in China", aldus Booij. "Het zakelijk verkeer draait daar, veel meer dan bij ons, om persoonlijke relaties. Het Chinese woord hiervoor is *guanxi*. Wie een dienst verleent, mag verwachten dat de ander iets terugdoet. Dat niet doen, zou een groot gezichtsverlies betekenen. En dat is het ergste wat een Chinees kan overkomen. Maar je moet wel tijd willen investeren in een lange relatie. Het eerste jaar ben je *friends*, daarna *old friends*. En na tien jaar zijn wij nu *nearly family*."

Als het aan Booij ligt, komen er in Suzhou nog veel meer relaties tussen

## Kennisuitwisseling

Als staatssecretaris van Volksgezondheid tekent Erica Terpstra midden jaren negentig een *letter of intent* met de Chinese autoriteiten over samenwerking in de zorg. Jan Booij is vanaf het begin betrokken bij de uitwisseling met Suzhou. Hij brengt Nederlandse zorginstellingen in contact met Chinese. De samenwerking bestaat uit bezoeken en tegenbezoeken. Daarbij is het de bedoeling dat de reizende partij de reis betaalt en de gastheer zorg draagt voor kost en inwoning. Gasten bezoeken instellingen en geven als 'tegenprestatie' lezingen. Doel is steeds wederzijdse kennisuitwisseling. Dat kan gaan over management, inhoud, maar ook over regelgeving.

Nederlandse en Chinese zorgpartijen. "De manier waarop wij onze zorg organiseren, is machtig interessant voor China. Zoiets als het Centrum Indicatiestelling Zorg bijvoorbeeld is voor hen waarschijnlijk ronduit intrigerend. In China lopen klantengroepen voor een groot deel nog door elkaar heen." Een ander interessant onderwerp voor samenwerking is volgens Booij vergrijzing. "Ze staan voor een opgave waarvan wij ons geen voorstelling kunnen maken. Ruim honderd miljoen mensen zijn ouder dan vijftien jaar. En door de éénkindpolitiek bestaat een meerderheid van de bevolking uit mannen, terwijl vrouwen traditioneel de zorgtaken voor hun rekening nemen. Ook op dat vlak kunnen we veel aan elkaar hebben. Als we de banden verder aanhalen, ontstaan er zeker relaties die zich vroeg of laat economisch vertalen. Maar je moet wel geduld hebben, niet verwachten dat je al na een jaar met een contract wegloopt. Chinezen denken in lange patronen. Toen de Chinese leider Zhou Enlai ooit werd gevraagd welke historische invloed de Franse Revolutie op China heeft gehad, luidde zijn lachende antwoord: 'Het is nog te vroeg om daarover iets te zeggen.'" C