




Verdien(d) vertrouwen: Professional performance van medisch specialisten

Prof. dr Kiki Lombarts, AMC
@KikiLombarts m.j.lombarts@amc.nl

A photograph of two large icebergs floating in a calm, blue ocean under a clear sky. The icebergs are jagged and white, with their submerged parts visible below the water line. The water is a deep blue, and the sky is a pale, clear blue.

When values are weak
rules are not sufficient
When values are strong
rules are not necessary

D. Berwick

Professionele waarden

Pijlers

- Streven naar excellentie
- Handelen vanuit medemenselijkheid
- Rekenschap afleggen





- (H)erkent u deze P als een belangrijk aspect van goede professional performance?
- Kunt u uit eigen ervaring iets vertellen over of, en zo ja hoe, deze P in uw (zorg- of opleidings-) praktijk leeft?

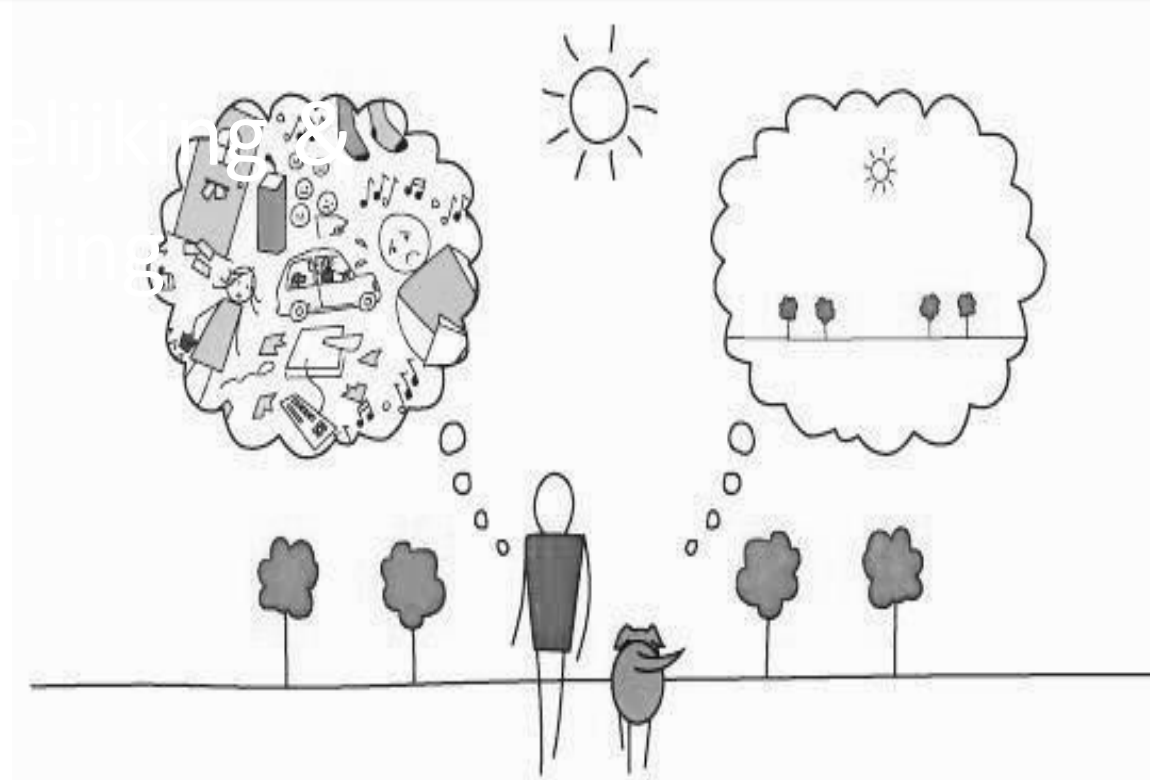


Ware professionaliteit
Tegenkrachten

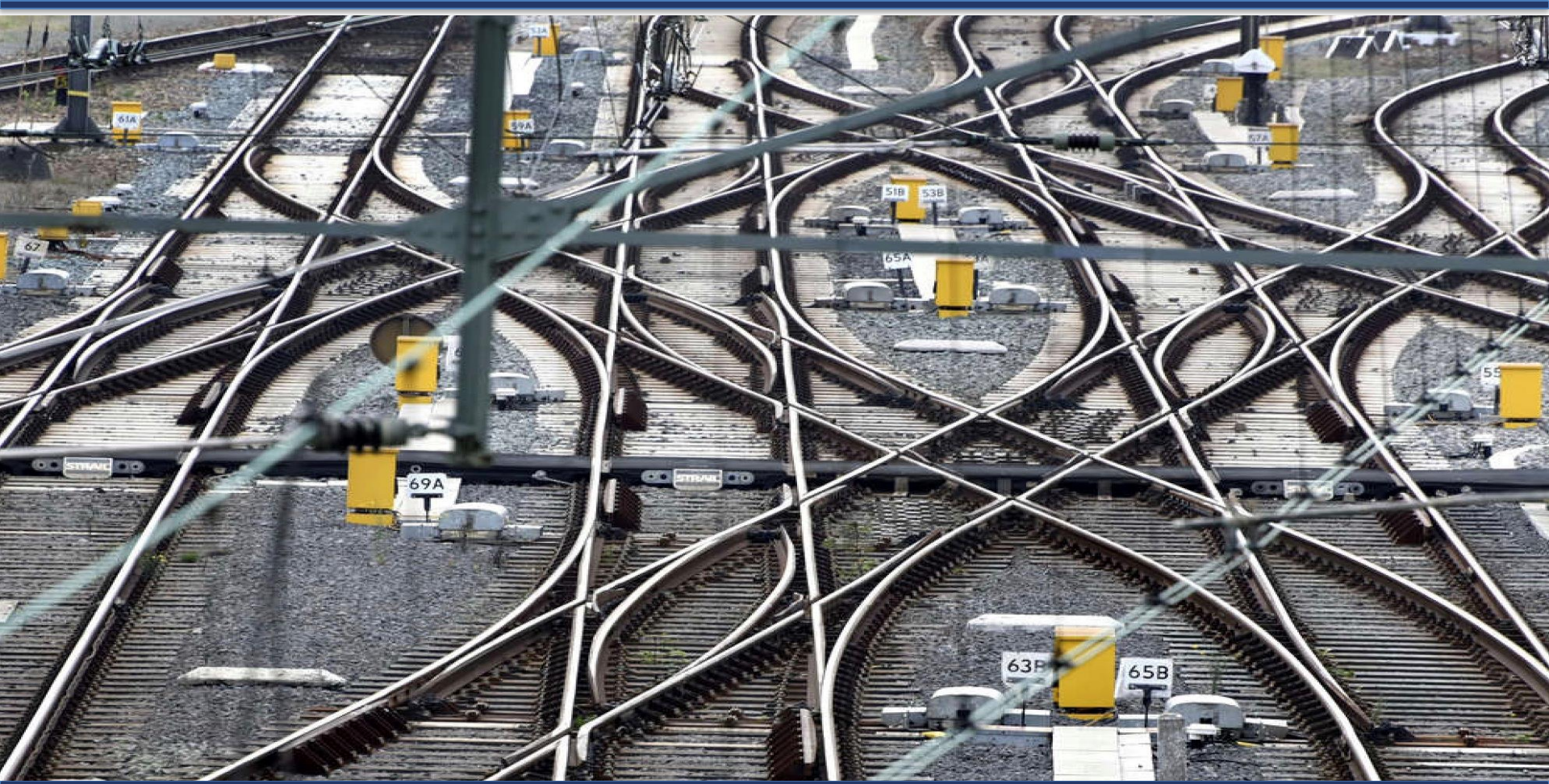
Verzakelijking & Versnelling



We hebben het druk druk druk.



Mind Full, or Mindful?








User experience

Design



- 
- (H)erkent u deze P als een belangrijk aspect van goede professional performance?
 - Kunt u uit eigen ervaring iets vertellen over of, en zo ja hoe, deze P in uw (zorg- of opleidings-) praktijk leeft?



Verharding

De mens achter de moleculen

Bert Keizer

Dit speelde in januari 2015. Ik moest na deze martelgang van meneer de Vries denken aan de woorden van Steven Weinberg die zei: “In politics you can make horrible people do horrible things, but it takes religion to make decent people do horrible things.” En ik zou daar aan willen toevoegen: in geneeskunde lukt dat ook heel aardig.

Eén van de rampzaligste ontmoetingen in Moderne Geneeskunde is die van een zwakke, oude, weerloze man aan het einde van zijn levensweg en een jonge, enthousiaste dokter aan het begin van haar carrière. Ik denk dat een sterfbed als dat van meneer de Vries door de internist als zeer lastig wordt ervaren omdat al haar kennis (al haar kennis!) hier niks voorstelt. Er bestaat geen enkel laboratoriumonderzoek met als uitslag: ‘stop verdere diagnostiek’. Op een longfoto lees je nooit: ‘laat die man nou met rust’ en op een hersenscan heb ik nog nooit zien staan: ‘roep er alsjeblieft niet *nog* meer collega’s bij’. Deze diagnoses bestaan niet. De dokter moet in dit stadium *weg* durven blijven van diagnoses. Weg uit het lichaam en oversteken naar de geest.

En wat ik bedoel met oversteken naar de geest is iets heel eenvoudigs: bij meneer de Vries betekent het dat je aan de omstanders moet vragen wie hij was. Dan krijg je het communisme, de Februaristaking, het verhaal van zijn vrouw en de ernst van zijn dementie. Het obsessieve vasthouden aan somatische diagnostiek betekent een even fanatieke vermijding van de persoonlijke ontmoeting. Want u denkt toch niet dat de artsen die zich te buiten gingen aan meneer de Vries, iets dergelijks zouden doen of zouden accepteren als het om hun eigen vader ging?

A photograph of Donald Trump speaking at a podium. He is wearing a dark suit, a white shirt, and a red tie. He is gesturing with his right hand, making an 'OK' sign. A microphone is positioned in front of him. The background is slightly blurred, showing what appears to be an outdoor setting with a railing.

Patriottisme Protectionisme Populisme

De handreiking kwam niet, in een onversneden
nationalistische inauguratiespeech gaf Donald Trump zijn
toehoorders de keus: je doet met hem mee of je ligt eruit.

Door **Michael Persson**



Professional Performance medisch specialist 2025



De euthanasiepraktijk en het gepraat over voltooid leven hebben ertoe geleid dat mensen elkaar het graf in praten, vreest schrijver Willem Jan Otten.

Door **Sander van Walsum** Foto **Jiri Buller**

Tegen de antipoëtische geest van de tijd

B

Buiten de kring van trouwe lezers geniet schrijver-dichter essayist Willem Jan Otten (65) vooral bekendheid vanwege zijn onbegrepen toetreding tot de rooms-katholieke kerk, op zijn 43ste. Hijzelf is met zijn bekering - die hij later 'kerstening' noemt - na al die jaren zo vertrouwd, dat hij niet meteen antwoord heeft op de vraag wat hem destijds heeft bewogen. 'Ik had het gevoel naar de christelijke bijbelenis te worden toegetrokken', zegt hij over het enigszins raadselachtige proces dat hij in de 'dorre jaren negentig' heeft ondergaan. Het kwam niet voort uit een existentiële crisis of een dramatische gebeurtenis. Ook heeft Otten niet uitgebondt religieus geschopt: al in zijn 'deinajaren', de tijd van het doorbrekende geloof, voelde hij zich thuis in de katholieke kerk waar zijn vrouw, schrijfster Yvonne van der Meer, zich had laten dopen. 'Geloven gaat altijd in navolging'.

Evenmin was zijn gang naar de Moederkerk bedoeld als verwijt aan zijn ouders. Die waren weliswaar 'andersdenkend', zoals dat in de jaren vijftig heette, maar zeker niet antireligieus. Er was een bijbel in huis en een kinderbijbel. Zijn ouders waren musicus. Zijn vader speelde als fluitist jaarlijks in de Naardense Mönchius Passien. Daar werd natuurlijk over gesproken. Met een zekere eerbied. 'Waarom dan toch die kerstening, waarmee hij destijds overwegend verbaasd wakte?

Tegen de dorheid

'Ik moest even nadenken hoe vreselijk

loof afbrengen met een verhandeling over een neurostansmitter die bij zenuwstofgebrek wordt geactiveerd. Dat zou je, in navolging van theoloog Hans van Straelen, terreur van het Verlichtingsdenken kunnen noemen. Niets wordt meer aan de 'verbeelding of het geloof overgelaten.'

Bij Christus in het kript

Op 8 februari zal Otten de derde Kees Fens-lezing uitspreken. Daarin zegt hij, refererend aan Christus: 'Ik sta bij hem in het kript. Ook als hij in werkelijkheid nooit heeft bestaan. Ook als hij, net als koning Lear of Antigone, Aeneas of Don Quixote, uit de duim van schrijvers gezogen is, sta ik bij hem in het kript.'

Dat Otten is gevraagd om een naar Kees Fens vernoemde lezing te houden, lijkt voor de hand te liggen. Fens (1929-2008) schreef immers over het berninde geloof van zijn jeugd - in een krant, nota bene, die ver van zijn rooms-katholieke origine verwijderd was geraakt. Hij schreef, zonder acht te slaan op de actualiteit, over kerkeaders en over de ont-taaling van gebedshuizen die hij nog in volle, roomse glorie had gekend.

Toch is de verwantschap tussen beide katholieken maar heel betrekkelijk. Zeker: Otten leefde zich elke maandag aan Fens' kloofte studeren. Dan stond er zo, maar, zonder enige noodzaak of aanleiding, een verhaal over de heilige Gregorius in de krant. Dat was toch heerlijk. En ruggelijk was het heel vreemd van hem, want hij hield het kaarsje van het katholicisme brandende. 'Ook tele-

lijk van de rijkdom van het instituut. Mijn eerste deinsjaren bracht ik door in een simpel kerkje met een matige liturgie, en toch vond ik er wat ik nodig had. Dat zegt mij meer dan dat de Chassékerk, de kerk van Fens' jeugd, een meubelland dreigt te worden.'

Veel contact met Fens heeft Otten niet gehad. Hem heugt nog vooral een telefoongesprek over een van de overleden boekhandelaars van Athenesim, aan het Spui, over wie Fens een in memoriam had schrijven. 'Toen heb ik een uur lang met hem gesproken over iemand die we beiden nauwelijks kenden. Toch slaagde hij erin een prachtig stuk over de overledene te schrijven.'

Vanaf zijn hooggelegen woning in Amsterdam Oudorp kijkt Otten uit over de Sloterpas, en over het daarachter gelegen Amsterdam-West. In de vroege ochtend was in de stad de stroom uitgevallen. Otten was getroffen door de diepe duisternis om hem heen. Een paar bakens op de plas vormden de enige bronnen van licht in de wijde omtrek. Zo zou de stad er kunnen uitzien als een oogloos uitbreken, dacht Otten. Geen inslaande projectielen, maar een stille, donkere, ontregelde stad.

'Bij de verlichte mens ontbreekt het jammerlijk vaak aan verbedingskracht, aan het vermogen om je aan het

onbewijsbare over te geven', zegt Otten. Wie wil ervaren hoe moeizaam het gesprek tussen gelovige poëten en verlichte antipoëten verloopt, moet het optreden van eurocommissaris Frans Timmermans bij Jeroen Pauw in 2014 er nog maar eens op nazien. Pauw herinnende Timmermans aan diens bewegende rede voor de Vethheidsraad van de VN waarin hij had beschreven hoe het er in de laatste minuten van de MH17 aan toe zou kunnen zijn gegaan. 'Het was een visioen', zegt Otten, waarin hij zich afvroeg of de passagiers elkaar nog in de ogen hadden kunnen kijken, elkaar vasthouden, hun kinderen tegen zich aan klemmen, elkaars hand grijpen - en zo, verenigd, elkaar ombesierend, naar de afgrond zijn gegaan.'

Geloofstaal

Timmermans - 'een christelijke jongen, een katholieke jongen zelfs' - bediende zich van geloofstaal. Maar daarvoor was Pauw niet ontvankelijk. Die wilde weten hoe Timmermans op de hoogte kon zijn van de laatste momenten van MH17. De eurocommissaris uitgedaagd om het onbewijsbare te bewijzen, ging daarop in de fout met zijn verhaal over een geborgen passagier op wiens gezicht nog een mondkapje was aangeetroffen. Jammer, zegt Otten. 'Want nu ging de geloofstaal van Timmermans verloren in een arrogant Verlichtingsdenken. Het feit dat we kunnen denken als Frans Timmermans is voor de mens een groter compliment dan het feit dat we hersenscans kunnen maken. Waarmee



LEVENSWIL. Willem Jan Otten: 'Levenswil is, filosofisch gesproken, mysterieuzer dan doodswens.'

er iets fundamenteels veranderd in onze samenleving. Het word je onder-

het ritueel waarmee in de rooms-katholieke kerk het sterfproces is omgeven.

zingen lijdt' dat wel wil. 'Ik weet dat oorzaken gekmakend erg kunnen zijn,

de praktijk die hij in de jaren negentig al vreesde. 'Je zag een mevrouw die een

...Ik kwam in opstand tegen het reductionisme, de neiging om alles — ook het onverklaarbare — wetenschappelijk te willen verklaren. Tegen die dorre, antipoëtische geest heb ik willen ingaan. Van die geest getuigde bijvoorbeeld de poging van neurobioloog **Dick Swaab** om een **schilderij van Jeroen Bosch wetenschappelijk te determineren**. Het is een schilderij met een en tunnel die naar prachtig licht voert: datgene wat mensen met een bijna doodervaring gezien menen te hebben. Een meesterlijke verbeelding van iets dat we niet weten. Maar Swaab wilde de mensen graag van dit belachelijke geloof afbrengen met een **verhandeling over een neurotransmitter** die bij zuurstofgebrek wordt geactiveerd. **Niets wordt meer aan de verbeelding of het geloof over gelaten.**

Het klinkt ouderwets, misschien zelfs bijbels: compassie. Toch is er een beweging gaande die er stad na stad mee verovert.

Door **Bart Jungmann**
Illustratie **Aart-Jan Venema**

Op gevoel

IS ER NOG MEDEDOGEN DEEL 1: HET PLEIT

Mas reclame een thermometer van de samenleving, dan zat het wel snor met die compassie van ons. Supermarkt Jumbo woonlangs de Gouden Loeki, prijs voor 'beste reclame, met een tv-com-

Dat is ook wat zij zelf deed, in actie komen. Neomagus is een van de initiatiefnemers van het Handvest voor Compassie. Deze stichting wil van compassie 'een lichtende en dynamische kracht' maken, zoals het

gus werkte destijds voor de Amsterdamse stichting Mozeshuis, dat van de aanpaulende Mozes & Aaronskier een centrum van engagement maakte. Een dag na de lezing zei zette haar collega's: 'Hier moeten we

uit aan Heilige Boontjes, een Rotterdamse koffielab waar probleemjongeren worden opgeleid tot barista en koffielab ander. Twee jaar eerder ging die prijs naar het Broedse Orion Lyceum dat als eerste school

kaal wortel. Neomagus tovert zijn hie als Gorkumer' je beste beentje kunt voorzetten. Andere steden, zoals Groningen en Rotterdam,

Leiden, ook Compassion City, bracht het al eens in de praktijk. In 2015 vond oud-zwemleraar Benno L., veroordeeld wegens pedoseksualiteit, onderdak in de stad nadat hij zijn straf had uitgezeten. Toen dat uit-

Maar de onbekendheid is ook een teken des tijds. De tegenstellingen zijn dusdanig groot, zowel politiek als maatschappelijk, dat mededogen er nogal eens bij in schiet. 'In principe leeft dat gevoel van verbondenheid



IS ER NOG MEDEDOGEN DEEL 2: DE CAMPAGNES

Toen lijsttrekker Jan Roos van voor Nederland (VNI), op de radio hoorde over compassie dacht hij vluchtelingenopvang, slachtofferindustrie, linkse dogma's. 'En dat is -lan zo leuk is.'

Rutin tien jaar geleden ging premier Balkenende de verkiezingen in met de slogan 'Fatsoen moet je doen'. Zijn opvolger Mark Rutte heeft fatsoen voor de komende campagne gekortwiekst tot normaal. Daar mee wordt de potentiële kiezer individueel aangesproken, alsof er van onderlinge betrokkenheid geen sprake meer is. Is compassie, thema in de Maand van de Spiritualiteit, uit de politiek verdwenen?

Lijsttrekker Jesse Klaver van GroenLinks meent van niet. Integendeel zelfs. 'Bij ons is het een leidraad in het verkiezingsprogramma. Niet punt 2 of zo.'

In zijn politiek handelen denkt Klaver bij compassie allereerst aan zijn oma. Zij liet een vliegtuig Indonesië in hem achter. Het laat zich samenvatten als *kassian*, een Indonesisch woord dat raakt aan tolerantie. 'Elkaar de ruimte geven. Begrip hebben voor elkaar. Je moet het oneens kunnen zijn en toch met elkaar doorgaan.'

Als politiek uitvoelste bestaat compassie voor hem uit medeleven. Klaver herinnert zich een manifestatie van zijn partij in 2015. Een man meldde zich bij hem, werkloos en inmiddels ook radeloos geworden in het doolhof op zoek naar nieuw werk. 'Hij deed er van alles aan, maar het lukte gewoon niet. In onze maatschappij is alle compassie dat dat soort mensen verdwenen.'

Roos denkt bij compassie in eerste instantie aan christelijke politiek. Gert-Jan Segers, lijsttrekker van ChristenUnie, kan zich daarin alleen maar vinden. Hij roept het daar op uit de Bijbel, van Bartolomeus, de blinde man aan wie de wereld voorbij loopt. 'Alleen Jezus staat stil en heeft oog voor hem. Daar begint politiek voor mij, geraakt worden door leed en onrecht.'

Vijf jaar geleden zaaidte het woord compassie nog grote verdeeldheid

onder de christenbroeders van het CDA. Een voorstel om van compassie een richtsnoer te maken in het politieke handelen stuitte op verzet: te links, te soft.

Segers: 'Ik heb een jaar in Amerika gewoond en er kennis gemaakt met zogenaamde *evangelicals*, in politiek opzicht vaak rechtse christenen. Maar dat zijn mensen vol compassie. Alleen beperkt zich dat bij hen tot het persoonlijk niveau.'

Voor hem zelf en ook voor Jesse Klaver begint het dus daarmee. Gert-Jan Segers vertelt van een ontmoeting met een Ghaneese vrouw, slachtoffer van vrouwenhandel. 'Haar Lege ogen zal ik nooit vergeten. Ik heb er om gehuild.'

De wetenschap dat in Ghana ooit Nederlandse forten stonden, van waaruit slavenhandel werd bedreven, vergrootte zijn motivatie. Samen met andere partijen nam de ChristenUnie het initiatief tot een wetsvoorstel waarin klanten van prostitutie verantwoordelijk zijn, zodra ze weten van dwang en uitbuiting. 'Het was een lange en moeizame weg. Maar je houdt het vol door de blik van die vrouw.'

Als Jan Roos compassie voelt, dan is het met de Nederlandse belastingbetalers. Zij draaien op voor kosten die voortvloeien uit wat hij christelijke en linkse dogma's noemt. 'Maar wie zo denkt, wordt dan meteen compassieloos genoemd. Niets is minder waar. Onze partij wil graag vluchtelingen opvangen, maar dan wel kansrijke vluchtelingen.'

Roos vindt compassie een verraderlijk richtsnoer in de politiek. 'Wij willen Nederland vooruit helpen en houden ons verre van die slachtofferindustrie. Mededogen is zeer op z'n plaats wanneer het iemand slecht gaat. Maar het moet geen leidraad worden. In ons verkiezingsprogramma komt het woord compassie dan ook niet voor.'

Gert-Jan Segers: 'Politiek begint juist met compassie. Het begint met onrecht dat me raakt. Het is de benzinne waarop ik als politicus functioneer. Het is politiek op z'n aller-mooist.'

Psychiater Femke van Staveren vraagt
meer ruimte voor zelfsturende teams

‘Compassie is de essentie van ons vak’

“Dokters houden er niet zo van hun persoonlijke verhaal te vertellen, en psychiaters al helemaal niet”, zegt Femke van Staveren, psychiater. Toch doet ze het. Enkel en alleen om haar initiatief HART voor de GGZ kracht bij te zetten. “De belans tussen hoofd en hart is zoek.”

Het moet geen zoetsappig kernverhaal worden, benadrukt Femke van Staveren (69) in het interview. Dat haar verhaal is het kernnummer van Arts en Auto verschilt, haart haar eigenzinnig zorgen. “Compassie is geen wijd onderwerp. Het is heel goed-tem voor bij de open haard. Compassie is de essentie van ons vak. Het waarom. Daar waar het allemaal om draait. Om goede zorg te leveren is compassie nodig. Maar vaak heb ik waanheid – anders zou de beste voor ook psychische zorg kunnen bieden – en naast een goede behandeling – anders kunnen we helemaal geen zorg leveren. Daar het evenwicht tussen die drie is zoek. Het is de passie voor het vak om de compassie voor de patiënt gebreken.”

De Staveren vraagt zich dat voor het eerst hardop af wanneer ze een collega bij de toezichtautomat treft. “De verpleegkundige die ik

hoog heb zitten. “Dag seven Bar”, zo hiërarchisch nog drie dagen per week werken, houd ik het wel vol met mijn collega. “Ik was gestrekt. Ik geloofde al die zorgverleners over compassie behandelen. Daarom ga ik in de zorg werken. Daar ze verlaten de mogelijkheid om iets met die compassie te doen, omdat alles om de draaiing ligt te draaien. Ze moeten aan de draaiing voldoen, zodat voldaan kan worden aan de afspraken rondom zorgkwaliteit soort managementtaal. Op deze manier wordt de zorg uitgesteld. Ontzield. Het is een en al zakelijkheid.”

“Ik leverde bezinningen ook iets op, erkent De Staveren. “Daar ik mijn geld heb, ik heb ik kritischer naar wat wel en wat niet werkt. Sommige patiënten houden we bij de draaiing te lang vast, die kunnen eerder terug naar de basis. Het is een orthopedie bij de draaiing ook niet ik leven lang onder behandeling. Iemand met een chronische pijn in de aandoening kan in een stabiele periode misschien wel naar de draaiing.”





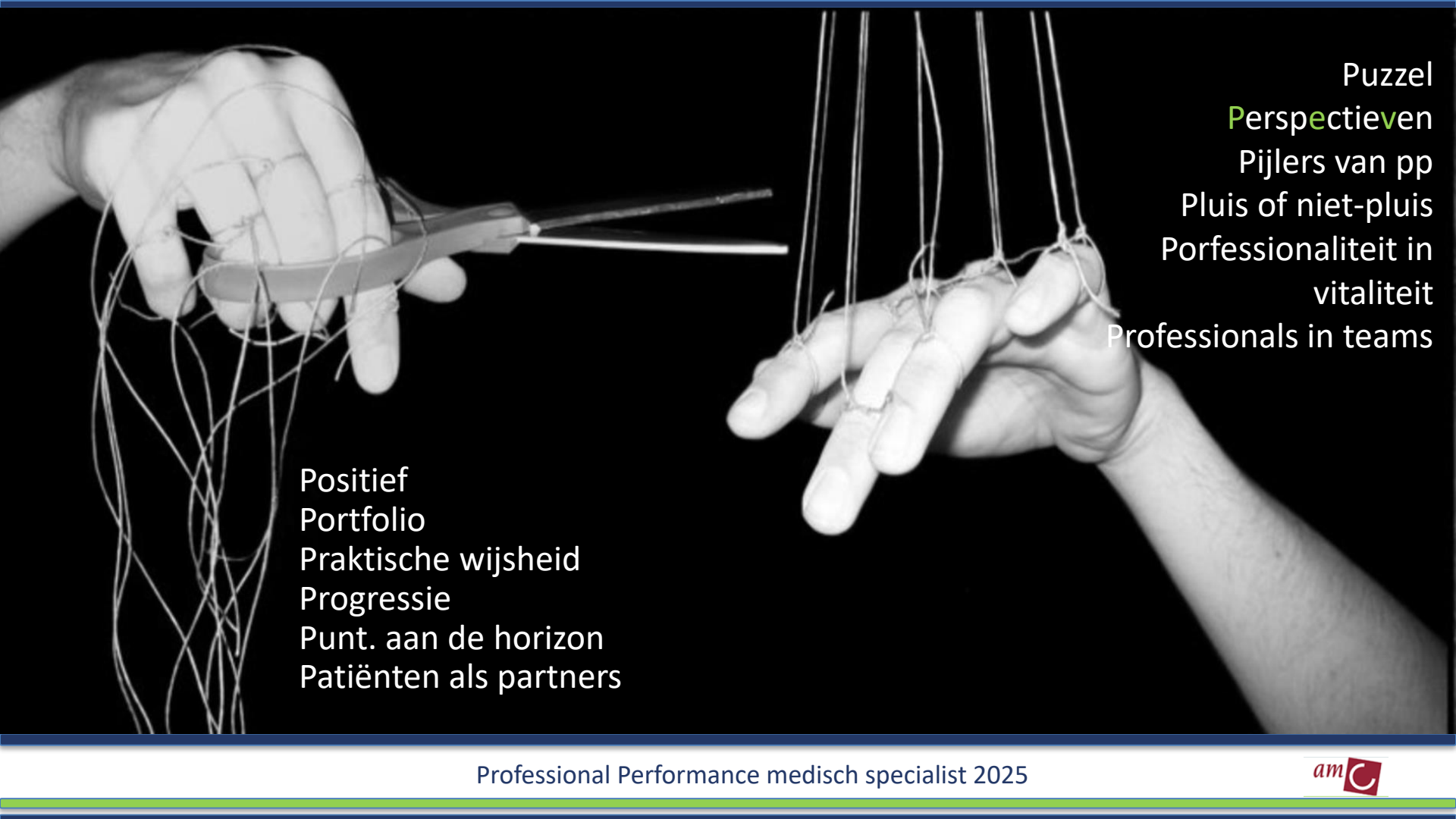
Casper van Eijck, chirurg
ErasmusMC. [VK maart 2016]

“..Je ontwikkelt je naam niet alleen door wat je op papier hebt gezet, maar ook **hoe je als mens bent.**”

In de colleges die ik geef, benadruk ik het belang van empathie voor patiënten.”




- (H)erkent u deze P als een belangrijk aspect van goede professional performance?
- Kunt u uit eigen ervaring iets vertellen over of, en zo ja hoe, deze P in uw (zorg- of opleidings-) praktijk leeft?



Puzzel
Perspectieven
Pijlers van pp
Pluis of niet-pluis
Professionaliteit in
vitaliteit
Professionals in teams

Positief
Portfolio
Praktische wijsheid
Progressie
Punt. aan de horizon
Patiënten als partners





www.professionalperformanceonline.nl
professionalperformanceAMC@amc.nl
[@PPO_Online](#)

Dank voor uw deelname