

## Interview Lisette van den Heuvel

Na 3,5 jaar stopt Lisette van den Heuvel als directeur bij Stichting Transmurale Zorg Den Haag e.o. (STZ). Lisette zette zich als directeur jarenlang in voor betere samenwerking in zorg en welzijn tussen diverse ketenpartners en over de domeinen heen. Binnen het huidige stelsel is deze samenwerking met niet altijd vanzelfsprekend.



### Wat omschrijft jou als directeur het beste?

Als directeur van STZ heb ik meer structuur aangebracht in de processen van samenwerking. Met zoveel diverse partners is dat van belang om drijfzand te voorkomen. Het helder vormgeven van processen en projecten, werken met heldere methodieken, focus houden en daadkracht tonen, zichtbaar maken welke stappen je maakt of waar je tegenaan loopt, kenmerken mij.

### Hoe komen jouw waarden terug in jouw werk?

Ik houd van openheid en eerlijkheid. Alle kaarten op tafel is hoe ik het liefste werk. Dit vraagt ook het durven tonen van kwetsbaarheid over waar je mee worstelt. Ik geloof dat openheid hierover leidt tot meer verbinding. Het werken aan toegevoegde waarde voor de bewoner, cliënt, patiënt staat voor mij altijd centraal en is voor mij leidend. Ik denk dat ik zowel naar mijn team als naar netwerkpartners deze waarden heb laten zien de afgelopen 3,5 jaar.

### Wat is voor jou goede samenwerking? En wat is goede zorg?

Goede samenwerking vraagt om vertrouwen en de eerder genoemde openheid. Over eigen belangen, worstelingen en wensen. Goede zorg betekent voor mij dat de bewoner/cliënt/patiënt centraal staat. Dat deze zo vroeg mogelijk informatie en

steun ontvangt, zodat problemen niet onnodig escaleren. Wanneer steun/zorg vanuit diverse expertises nodig is, dienen deze expertises goed met elkaar samen te werken, zodat de juiste steun/zorg op de juiste plek wordt georganiseerd. Verder ben ik van mening dat een deel van de zorg te voorkomen valt door meer inzet op preventie, vroegsignalering en welzijn.

### Hoe zou jij jouw tijd bij STZ het beste kunnen omschrijven?

Ik kwam binnen bij STZ in een lastige en onrustige fase. De organisatie was weinig zichtbaar, het was onduidelijk waar STZ voor stond. Door heldere keuzes te maken en ons te richten op de urgente thema's in de regio werd weer helder waar STZ voor stond. Het helder structureren van processen en projecten vanuit een onafhankelijke positie maakte dat netwerkpartners STZ weer wisten te vinden. Het helder communiceren van de stappen die werden gemaakt in samenwerking gaf weer een positief beeld van STZ en leidde tot een gevoel van een belangrijke meerwaarde bij netwerkpartners.

### Welke grote successen heb je met STZ behaald?

Ik denk dat STZ samen met diverse partners een aantal successen heeft behaald. Het ontwikkelen van de transmurale zorgbrug was bijvoorbeeld een succes (samen met het HagaZiekenhuis, Florence en HWW Zorg). Binnen het programma dementie en palliatieve zorg hebben we diverse mooie stappen gemaakt. STZ is mede initiator geweest van Gezond Gelukkig Den Haag en STZ is de initiatiefnemer en organisator van de komende Health Innovation School.

Andere meer 'zachte' maar zeer belangrijke stappen zijn gemaakt in meer verbinding, vertrouwen en openheid tussen partijen. In de afgelopen 3,5 jaar zijn partijen in de keten dichter bij elkaar gekomen.

### Je hebt 3,5 jaar bij STZ gewerkt. Is er een specifiek moment dat je is bijgebleven?

De Corona-periode was natuurlijk bijzonder. Als STZ zijn we meteen nagegaan wat we zouden kunnen bijdragen. Hieruit vloeide de actie #allemondkapjesverzamelen voort. Bijzonder om met MKB, ADO Den Haag en veel bekende Hagenaars een actie op te zetten die heel succesvol is geweest. Als team hebben we daar heel hard voor gewerkt.

Ook hebben we in het begin meteen een vooruitblik gemaakt m.b.t. knelpunten die zouden kunnen ontstaan bij palliatieve patiënten en mensen met dementie. Onze adviezen hierover zijn landelijk overgenomen.

In de eerste periode zijn we ook heel nauw opgetrokken met de GHOR, hebben hen geadviseerd over de 'witte keten' en de verbinding gelegd met relevante partners. Mooi om te merken dat we van toegevoegde waarde waren in deze lastige tijd voor de zorg.



*Duizenden spullen ingezameld bij actie #allemondkapjesverzamelen | Foto: Studio Oostrom*

### Wat motiveerde je in die jaren?

Mijn overtuiging dat er in samenwerking veel winst valt te behalen voor bewoner/cliënt/patiënt was mijn belangrijkste motivatie. Ook de professionals die gaan en staan voor de bewoner/cliënt/patiënt. Zij waren altijd bereid tot samenwerking en meedenken op inhoud. Een belangrijke motivatie voor mij en het bureau.

Wat ook erg van belang is geweest, is dat ik van de drie voorzitters die ik had (Renee Barge, Martin van Rijn, Ingrid Wolf) veel steun heb mogen ervaren. Als directeur van STZ sta je altijd middenin de arena tussen alle partijen in en dat is soms best lastig. Van alle voorzitters heb ik altijd alle rugdekking gekregen. Essentieel in deze rol.

Tenslotte heb ik ontzettend veel geleerd in de afgelopen 3,5 jaar in deze veelzijdige functie. De breedte op inhoud, het grote netwerk waar je mee te maken hebt en de ingewikkelde dynamiek vragen om veel schakelen. Ik heb telkens nieuwe inzichten opgedaan en van mensen mogen leren in de afgelopen 3,5 jaar. Ook dat motiveert!

### Welke wens(en) heb je voor de toekomst van STZ?

Ik hoop dat STZ doorgaat op de ingeslagen weg. Ik hoop dat de samenwerking in de regio verder wordt versterkt. Dat de kanteling naar preventie en vroegsignalering verder vorm gaat krijgen. En dat de rol van welzijn meer op waarde geschat gaat worden. Ook gegevensuitwisseling is een enorm belangrijk thema waarvan ik wens dat dat verder vorm gaat krijgen in Haaglanden.

Met het bureau komt het zeker goed. Daar zit een team met veel kennis en passie dat er altijd voor gaat en hele mooie dingen met elkaar neerzet in een ontzettend fijne onderlinge sfeer. Ik ga deze medewerkers missen.

### Wat ga je hierna doen?

Ik ga vanaf half augustus aan de slag als bestuurder van een stichting voor GGZ, maatschappelijke opvang en welzijn onder Rotterdam. Ook in die sector is samenwerking met netwerkpartners van groot belang. Ik vind het mooi dat ik een bijdrage kan leveren aan een doelgroep waarop nog vaak een taboe rust. Met de toename van GGZ cliënten in de samenleving zie ik het als een uitdaging om, samen met anderen, voor hen de juiste steun en zorg te organiseren. Ik neem hierbij uiteraard mijn ervaringen van de afgelopen jaren mee.

Ik blijf de Haagse regio natuurlijk volgen, ik heb vele jaren gewerkt in het Haagse en draag alle werkenden in zorg en welzijn daar een warm hart toe!

Wij zijn Lisette dankbaar voor haar inzet die zij de afgelopen jaren getoond heeft als directeur van STZ en wensen haar alle goeds toe in haar volgende baan.