



Heel veel interactie tijdens congres cliëntenraden



Mee komen praten over de rol van de cliëntenraden in de verpleeghuiszorg? Dat lieten cliëntenraadsleden zich geen twee keer zeggen. Ze kwamen 12 oktober 2015 massaal toegestroomd naar Nieuwegein en hoorden daar ook staatssecretaris Martin van Rijn van VWS onderstrepen hoe essentieel hun rol is om de kwaliteitsverbetering in de verpleegzorg te bewerkstelligen die hem met het programma Waardigheid en Trots voor ogen staat.

Een bomvolle zaal tijdens het plenaire debat van het Landelijk Congres Cliëntenraden, 12 oktober 2015 in Nieuwegein. De cliëntenraden willen gehoord worden, dat is duidelijk. In het panel zitten José van den Boogaard (cliëntenraad ZZG), Ronnie van Diemen (Inspectie voor de Gezondheidszorg), Marthijn Laterveer (LOC Zeggenschap in zorg), Marika Biacsics (NCZ) en staatssecretaris Martin van Rijn. Als dagvoorzitter Lennart Booij de zaal het woord wil geven op basis van de vraag of de cliëntenraden voldoende een gelijkwaardig rol als gesprekspartner hebben voor de aanbieders in de langdurige zorg, hoeft de eerste vraagsteller zich geen seconde te bedenken. Nee, die hebben ze niet, stelt ze. In ieder geval niet in Utrecht want daar is de zorgverzekeraar een pilot gestart waar per wijk nog maar één zorgaanbieder wordt gecontracteerd. De cliëntenraad is hierin niet gehoord. En ook nadat die een gesprek heeft aangevraagd, heeft deze

zorgverzekeraar gezegd de pilot te willen voortzetten.



Uitzoeken wat het beste werkt

Biacsics en Laterveer geven aan dat dit geen goede gang van zaken is. Van Rijn zoekt de nuance. ‘In de wijkverpleging wil je dat de zaken efficiënt georganiseerd zijn’, zegt hij. ‘Het is lastig als in een wijk vijftien organisaties actief zijn, maar anderzijds moet de cliënt natuurlijk wel wat te kiezen hebben. Dat is het spanningsveld waarin we nu verkeren, dus deze pilot kan helpen om uit te zoeken wat het best is. Maar: de cliëntenraad hoort hierover wel iets te zeggen te hebben.’

Hoe anders was het geluid van een lid van een andere cliëntenraad, die beschreef hoe het gelukt is om een raad van toezicht naar huis te sturen die al twintig jaar in functie was. Daarvoor was hulp van buitenaf nodig, vertelde het cliëntenraadslid, en het lukte ook om die te vinden, maar de Inspectie voor de Gezondheidszorg was naar de mening van de het lid te weinig betrokken. ‘Juist daarom hebben we hier als Inspectie de laatste periode heel sterk op ingezet’, zei Van Diemen. ‘Voor een raad van toezicht is een periode van vier jaar het best. Eén keer verlenging kan soms, maar daarna is toch echt wel weer vernieuwing aan de orde.’

input vanuit het publiek congres cliëntenraden

Image not found or type unknown

Een derde cliëntenraadslid uit de zaal merkte op dat de cliëntenraad in haar geval wel een gelijkwaardige gesprekspartner was, maar dat het tijdstip van informatieverstrekking vanuit het bestuur aan die raad nogal eens te wensen overliet. Met deze drie voorbeelden uit de zaal was het beeld meteen duidelijk: de functie van de cliëntenraad is nog volop in ontwikkeling. In de ene organisatie is de cliëntenraad sterk aanwezig, terwijl in de andere nog volop ruimte voor verbetering bestaat.

In je rol komen

Van den Boogaard was cliëntenraadslid geworden toen haar moeder in een instelling voor intramurale zorg belandde, maar is er sinds diens dood actief gebleven en is nu ook mantelzorger. 'In die functie zie ik hoe moeilijk het voor een cliëntenraad kan zijn om in haar rol te komen', vertelde ze. 'Een praktisch voorbeeld: nu de zorgzwaarte in de intramurale zorg toeneemt, volstaat een locatie niet meer en moeten bewoners dus verhuizen naar een nieuwbouwlocatie. Mensen worden daardoor buiten hun vertrouwde woonwijk geplaatst. En bovendien staan daar op iedere kamer al nieuwe bedden als ze er aankomen en zijn mensen dus ook nog hun eigen bed kwijt. Omdat ze in een andere postcode belanden, krijgen ze bovendien een andere huisarts.'

Het is voor een cliëntenraad heel moeilijk om daarin te sturen als je met zulke veranderingen geconfronteerd wordt. Je moet in ieder geval als raad zorgen dat je in contact bent met de raad van bestuur en raad van toezicht, stelde Van den Boogaard. Dat is een ontwikkeling die volop gaande is, zei Van Diemen. 'Raden van bestuur en raden van toezicht moeten leren welke verantwoordelijkheid ze moeten nemen ten opzichte van de cliëntenraad en welke taal ze moeten spreken', zei ze. 'We zien nog veel instellingen waar de bestuurders moeite hebben het gesprek met de cliëntenraad aan te gaan.' Ze moeten op cursus om dit te leren, concludeerde Van den Boogaard. Biacsics vulde aan: 'De cliëntenraden moeten ook meebeslissen over het beleid dat de organisatie voert voor mantelzorgers en cliëntondersteuners. Ook dat is nog in ontwikkeling.'

Wet op de cliëntenraden

Iedereen was het erover eens dat de aangekondigde Wet op de cliëntenraden er snel moet komen. 'Daarin moet scherp beschreven zijn wat de rol van de cliëntenraad is ten opzichte van de raad van bestuur', stelde Van den Boogaard. 'De cliëntenraden hebben recht op mede-eigenaarschap.' Van Rijn stelde dat in deze wet de formele aspecten over de rol van de cliëntenraad beschreven moeten staan, maar dat het in de praktijk om meer dan alleen dat gaat. 'De cliëntenraad moet geen orgaan worden dat mee bestuurt', zei hij. 'De mensen die erin zitten, hebben heel veel kennis in huis specifiek vanuit het cliëntenperspectief en die kennis moet worden benut. Daarom heb ik in het programma Waardigheid en Trots ook aandacht gevraagd voor de kwaliteit van leven van bewoners.'

Dus moet het in het gesprek tussen de raad van bestuur en de cliëntenraad niet alleen over de cijfers gaan, maar vooral ook over die bewoners, stelde Laterveer. 'Het gesprek wordt nu nogal systemisch gevoerd', zei hij.

‘Het systeem is in de loop der jaren veel te veel centraal komen te staan. Ik hoorde bijvoorbeeld het verhaal over een man die zijn eigen vrouw wilde douchen, “en de dokter vond dit goed”. Dan denk ik: wat heeft die dokter daarmee te maken? Het hoort om de bewoner te gaan, de organisatie moet zich daaraan aanpassen.’ Biacsics vulde aan: ‘Het beste moment hiervoor is als iemand wordt opgenomen. Zet zulke afspraken meteen in het zorgleefplan als iemand binnenkomt.’



Van Rijn kon zich hier helemaal in vinden. ‘Het moet gaan om wat bewoners willen’, zei hij. ‘Daarom heb ik in het programma Waardigheid en Trots ook gesteld dat we moeten stoppen met het afnemen van algemene tevredenheidsenquêtes.’ Biacsics kon zich hier helemaal in vinden. ‘Goede instellingen zijn één met het verhaal van hun bewoners’, zei ze. ‘Als dat niet meer het geval is, is de instelling doorgeschoten in het systeem en is ze niet meer bezig met liefdevolle zorg.’

Gelijkwaardigheid bereiken

De belangrijkste opdracht aan de cliëntenraden, vatte Biacsics samen, is gelijkwaardigheid zien te bereiken. ‘Ze moeten zich zodanig zien te positioneren dat ze als gelijkwaardige gesprekspartners worden gezien’, stelde ze. ‘Tegelijkertijd moet ook bij de gemeenten en bij de zorgkantoren meer kennis komen over wat in verpleeghuiszorg belangrijk is voor cliënten, want anders worden cliëntenraden voor een onmogelijke taak gesteld.’ Toen iemand vanuit de zaal direct hierop stelde dat de ambtenaren die het beleid maken zelf in de

verpleeghuizen moeten gaan rondkijken welke gevolgen dit beleid heeft, kreeg dit bijval van de zaal. Vervolgens kwam iemand aan het woord namens een cliëntenraad die bij een Inspectiebezoek verbetervoorstellen had gedaan aan de inspecteurs, maar daarvan niets had teruggevonden in het Inspectierapport. 'Dat vind ik niet juist', zei Van Diemen, 'ik trek mij dit aan want zulke opmerkingen horen juist heel sterk in een Inspectierapport terug te komen.'

Dat helpt om de cliëntenraden te emanciperen, vond Van Rijn. 'De zorg is alleen goed als die door de ogen van de cliënten goed is', zei hij. 'Daarom vind ik die opmerkingen over ambtenaren die op werkbezoek moeten ook zo belangrijk. Ik probeer dat zelf ook te doen, en ik weet dat veel gemeenteambtenaren het ook doen. Naarmate we er beter in slagen te weten en begrijpen wat bewoners willen, hoeven we minder in te zetten op systemen. Precies zo is het programma Waardigheid en Trots ook bedoeld.'



Verslag door Frank van Wijck

Meer weten

- Bekijk alle [verslagen en presentaties van het congres 'De cliëntenraad – een sterke gesprekspartner'](#)

tags:

[Cliëntenraad](#) (95)

thema:

Medezeggenschap (108)