



**Thuis in het Verpleeghuis**  
Waardigheid en trots op elke locatie

## Samen de hei op voor betere kwaliteit



Het kwaliteitskader en de gesprekken met de bestuurder en het zorgkantoor hebben het werk er voor de cliëntenraad niet eenvoudiger op gemaakt, aldus Roelof Oeben, voorzitter van de centrale cliëntenraad van Zorggroep Hof en Hiem in Friesland. Tegelijk ervaart hij het Kwaliteitskader en de nieuwe overlegvorm als een enorme stimulans. ‘We krijgen niet achteraf te horen wat de zorgaanbieder gaat doen, maar denken vanaf het begin mee over het verbeteren van de kwaliteit door middel van kwaliteitsbeleid.’

‘Vroeger legde de bestuurder twee keer per jaar verantwoording af bij de cliëntenraad’, zegt Hof en Hiem-directeur John van Arnhem. ‘We dronken een kopje koffie en aten een gebakje en de cliëntenraad knikte. Dat is nu heel anders. Nu kom ik als bestuurder meer luisteren dan vertellen. Het is veel meer uitvragen en inleven. De cliëntenraad levert belangrijke input voor onze kwaliteitsplannen. Dat vraagt een andere bestuursstijl.’

De cliëntenraad van Hof en Hiem neemt bijvoorbeeld actief deel aan de jaarlijkse beleidsdagen. ‘Dan gaan we met het managementteam “de hei op” om te praten over de doelen die we stellen en de manier waarop we die willen bereiken’, vertelt Oeben. Die nieuwe rol van de cliëntenraad vraagt andere vaardigheden. ‘Deskundigheidsbevordering is een vast onderdeel van het jaarplan van de cliëntenraad. We huren externe scholing in, onder meer van Zorgbelang Fryslân.’

## Grotere betrokkenheid

Zorgkantoor Friesland organiseert regelmatig bijeenkomsten voor cliëntenraden, vertelt zorginkoper Taeke Kloosterman. ‘De cliëntenraden krijgen veel op hun bordje. Het is belangrijk dat ze op gelijkwaardige basis kunnen meepraten. Wij nodigen hen uit om bij te praten en de cliëntenraden te informeren over ontwikkelingen in de langdurige zorg.’ Het werk is voor de cliëntenraden ingewikkelder geworden, constateert Oeben. ‘Maar de nieuwe rol stimuleert ook enorm. Ik merk dat de raadsleden meer betrokken zijn dan voorheen.’

Hof en Hiem is een organisatie voor ouderenzorg in de gemeente Fryske Marren (Friese Meren). Hof en Hiem heeft woonzorglocaties in Balk, Joure, Lemmer en Sint Nicolaasga en kleinschalige woonvormen in Eesterga, Joure en Sint Nicolaasga. De organisatie levert zorg aan meer dan 500 bewoners in de woonvoorzieningen en thuiszorg aan circa 400 zelfstandig wonende senioren. Bij Hof en Hiem werken 650 medewerkers die hulp krijgen van 650 vrijwilligers.

## Tegemoet komen aan wensen

Gevraagd naar de betekenis van kwaliteit blijft het even stil. ‘Daar hebben we lang over gesproken’, zegt directeur Van Arnhem. ‘We moeten natuurlijk voldoen aan objectieve eisen, zorgen voor veiligheid en erop toezien dat cliënten hun medicijnen op tijd krijgen. Wat persoonsgerichte zorg is, laat zich wat moeilijker omschrijven. Voor ons betekent het dat we zoveel mogelijk tegemoet komen aan de vraag en wensen van de cliënten.’

‘Mensen wonen bij ons en wij proberen het hen zo aangenaam mogelijk te maken. Hoe wilt u het hebben? Daar gaan we zover mogelijk in mee. Als mensen bij het eten liever een wijntje drinken dan een glas water, dan moet dat kunnen. Maar je kunt niet altijd doen wat je zou willen. Soms is de wens onmogelijk, soms ontbreken tijd en geld. Daarom zijn we erg blij met de kwaliteitsegelden. Die geven ons de ruimte om iets extra’s te doen.’

## Naar de waterkant

Als voorbeeld van de inzet van kwaliteitsegelden noemt Van Arnhem een uitje met enkele mannelijke bewoners naar de waterkant. Vissen was vroeger een geliefde hobby van een van de cliënten. Er

werden hengels, visvoer, vrijwilligers en vervoer geregeld en het werd een heerlijke dag voor de mannen. Een andere cliënt wilde graag weer eens zwemmen. Voor haar werd een afspraak gemaakt met een zorgorganisatie in de buurt die een eigen zwembad heeft.

‘We zien graag dat de kwaliteitsegelden besteed worden aan activiteiten die niet bij het reguliere pakket van een zorgaanbieder horen’, zegt zorginkoper Kloosterman. ‘Activiteiten die gericht zijn op het welzijn en

welbevinden van cliënten. Activiteiten die helpen om de laatste levensfase zo aangenaam mogelijk te maken.’

## Congres Cliëntenraden 2019

▪

### **Eigen inbreng van de locaties**

Ontwikkeling van kwaliteit begint met het kwaliteitsplan. Bij Hof en Hiem wordt de basis hiervoor gelegd op de locaties. ‘We vragen de locaties om met voorstellen te komen’, zegt Van Arnhem. ‘Die voorstellen bespreken we in een sessie met de cliëntenraad en het zorgkantoor. Een groot voordeel van de eigen inbreng van de locaties is dat zij geëngageerd zijn om het goed uit te voeren. Het is hun eigen plan, niet iets dat van hogerhand wordt opgelegd.’

De gesprekken zijn voor Kloosterman een ijkpunt voor de voortgang van de kwaliteit. ‘Ik neem altijd een collega mee die gespecialiseerd is in de zorg. Verder zit naast de cliëntenraad de kwaliteitsadviseur van Hof en Hiem aan tafel en de verpleegadviesraad. Zo weet ik zeker dat ik geen marketingverhaal krijg, maar dat ik van diverse kanten een beeld krijg hoe de plannen in de praktijk tot uitvoering komen.’

### **Locatiebezoek als meetlat**

Het is lastig om de kwaliteit en de verbetering van kwaliteit eenduidig te meten. Voor Taeke Kloosterman zijn de locatiebezoeken een belangrijke meetlat. ‘We zijn daar onlangs mee begonnen en het geeft veel inzicht. We praten met medewerkers en cliënten en ervaren wat er terechtkomt van de plannen.’ Soms zijn de gesprekken met cliënten wel moeilijk, vindt de zorginkoper. ‘Sommige mensen kunnen zich nauwelijks uiten. Familieleden en medewerkers die de cliënt dagelijks zien hebben vaak wel een idee hoe de cliënt zich voelt.’

Hof en Hiem heeft het kwaliteitsbudget vooral ingezet voor extra medewerkers. Bestaande contracten zijn uitgebreid. Hof en Hiem werkt samen met andere zorgorganisaties en een mbo-opleiding om nieuwe medewerkers op te leiden. ‘We hebben hier nog niet zoveel krapte als in de Randstad’, weet Van Arnhem. ‘Het is wel een uitdaging om aan voldoende wijkverpleegkundigen te komen.’

### **De piek moet nog komen**

Het Kwaliteitskader en de extra gelden hebben de kwaliteit een flinke impuls gegeven, daar zijn Van Arnhem, Oeben en Kloosterman het over eens. Ze kijken wel met enige zorg naar de toekomst. ‘Het tij is nu economisch gunstig’, zegt Van Arnhem. ‘We zitten in de flow en het Kwaliteitskader loopt nog wel een aantal jaren. Maar wat als het straks economisch tegenzit? We moeten de piek in de vergrijzing nog krijgen.’

‘Het Kwaliteitskader heeft in ieder geval bijgedragen aan een veel actievere rol voor de cliëntenraad’, stelt Oeben vast. ‘Er is een goede samenwerking met de bestuurder en het zorgkantoor en we denken proactief mee over het verbeteren van de kwaliteit in Hof en Hiem. Die ontwikkeling is onomkeerbaar en dat is grote winst.’

## Een pil of een borrel

‘Er wordt meer gekeken naar de beleving van de cliënt’, zegt Kloosterman. ‘Wat kunnen we doen om het welzijn en welbevinden van de klant te verbeteren? Dat is een van de uitgangspunten van persoonsgerichte zorg. Dat zit soms in de details. Dan kan het gebeuren dat je in de laatste levensfase moet kiezen tussen een pil en een borrel. En misschien is voor die cliënt op dat moment de borrel wel een betere keuze.’

### Wil jij ook werken aan kwaliteit bij jouw verpleeghuis?

Als jouw locatie meedoet aan Waardigheid en trots op locatie krijg je binnen drie maanden inzicht in de mate waarin je voldoet aan de acht thema’s van het [Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#). Afhankelijk van ontwikkelpunten krijg je ondersteuning op maat. Dit kan lichte ondersteuning zijn of een meer intensieve, zwaardere variant. De ondersteuning wordt geboden in de vorm van: expertsessies, coaching, inzet van netwerken of het aanreiken van tools en instrumenten om de kwaliteit te verbeteren.

Liever eerst wat meer weten? Neem dan contact op met [één van de deelnemers](#).

Door: Jos Leijen

## Meer informatie

- Lees ook: [‘Niet alleen de zorg, ook het Kwaliteitskader kan altijd beter’](#)
- Lees alles over [het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#)
- Lees meer over [het leren en verbeteren van kwaliteit](#)

### tags:

[Cliëntenraad](#) (44), [Kwaliteitsplan](#) (23), [Zorginkoop](#) (33)

### thema's:

[Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg](#) (56), [Leren en verbeteren van kwaliteit](#) (334)