

Bij Omring vormen cliëntenraden de oren en ogen voor het bestuur



Binnen Omring vormen de cliëntenraden de oren en ogen voor het bestuur. Aan de deskundigheidsbevordering van de raadsleden wordt veel aandacht gegeven en dat betaalt zich uit. Voor het bestuur vormt de cliëntenraad een duidelijke steunpilaar in de beleidsontwikkeling.

Koploper

Arie Epskamp, onafhankelijk voorzitter van de centrale cliëntenraad van Omring, durft de stelling aan dat de invulling van de cliëntenraadfunctie binnen Omring een voorbeeldfunctie vervult voor veel andere zorginstellingen. ‘Van andere raden en ook van het LOC horen we nogal eens dat wij duidelijk vooroplopen in deskundigheidsbevordering van alle raadsleden en in de open relatie die de centrale cliëntenraad en de cliëntenraden binnen de vestigingen met de organisatie hebben’, zegt hij. ‘De raad van bestuur laat zien ons serieus te nemen. Door budget beschikbaar te stellen voor opleiding van raadsleden bijvoorbeeld. Door op gezette tijden met de centrale cliëntenraad te overleggen als bestuurders en directeuren over waar zij mee bezig zijn en wat dit betekent voor de cliënten. En ook door eens in de 2 maanden een “voeten op tafel”-overleg te hebben met het bestuur over alles wat we horen uit de organisatie en de vestigingen.’

Victor van Dijk, voorzitter van de raad van bestuur, onderschrijft dit beeld. ‘We hebben een goede cliëntenraad die intern stuurt op de kwalitatieve inbreng van de leden en die extern goede voelhoorns heeft in de samenleving. En Epskamp is als voorzitter van de centrale cliëntenraad al sinds 2010 in functie, dat zorgt voor stabiliteit.’

Verbeterslagen gemaakt

Het is niet altijd zo geweest. ‘In het verleden was ieder huis een eiland’, vertelt onafhankelijk secretaris Kitty Steltenpool, ‘er was nauwelijks onderling contact. Toen de fusies kwamen die tot het hedendaagse Omring leidden, was de klacht van de cliëntenraden: de centrale cliëntenraad weet veel meer dan wij. Dit bezwaar heb ik meteen aangepakt door communiqués te gaan verspreiden naar alle cliëntenraden. Een paar jaar later is dit gedigitaliseerd en nu zijn alle vergaderagenda’s op elkaar afgestemd. Daarmee is voor alle raadsleden helder wat er speelt binnen Omring en welke raakvlakken er in de ontwikkelingen zijn tussen de verschillende locaties.’

Het is slechts één voorbeeld van de kwaliteitsverbetering die is doorgevoerd, vult Epskamp aan. ‘Het budget voor deskundigheidsbevordering van de raadsleden is er ook pas bij de huidige raad van bestuur gekomen. En zelf heb ik het initiatief genomen om ieder jaar met alle raadsvoorzitters een reflectiegesprek te voeren over de inhoud van het werk en over de vraag hoe een raadslid eraan werkt voor zijn eigen opvolging te zorgen. Ook het structureel tweemaandelijks overleg met de ondernemingsraad is iets wat ons onderscheidt. Verder is het beslist van waarde voor Omring dat Kitty en ik allebei jarenlange ervaring in de lokale politiek hebben. Wat we oppikken uit de voorlichtingsdagen van de gemeenten, geven we door aan de raad van bestuur en aan de cliëntenraden. En tweemaal per jaar brengen we alle raadsleden bij elkaar om – met betrokkenheid van het bestuur – te discussiëren over actuele thema’s zoals de ambulantisering van de revalidatie of de brief van staatssecretaris Martin van Rijn over zijn aanpak voor kwaliteitsverbetering in verpleeghuizen.’

Steltenpool vult aan: ‘Ons uitgangspunt bij al onze activiteiten is altijd: hoe dragen we bij aan een menswaardig, prettig bestaan voor de cliënten van Omring? We kijken dus naar de bejegening en naar de vraag of er voldoende en bekwaam personeel is. We gaan als *mystery guests* eten op locaties en kijken hoe wordt omgegaan met de waskosten. We hebben ons beijverd – met succes – om in de thuiszorg de inzet van personeel voor terminale patiënten te beperken tot een paar medewerkers die voor deze mensen vertrouwd

zijn.'

Van lastig naar nodig

De tijd dat de cliëntenraad vooral werd ervaren als een lastige wettelijke verplichting is definitief voorbij, stelt Van Dijk. 'Het is nu een partner in het leiden van de organisatie', zegt hij. 'Ik weet nog dat ik ooit heb gezegd: bedenk eens waarmee jullie tevreden zijn, dan is er een grote kans dat ik het ook ben. Daarmee zijn we allebei goed in onze rollen gekomen. Als je een concernbeleid wilt voeren over alle locaties die tot Omring behoren, heb je echt een goede cliëntenraad nodig die zich op een breed pakket aan onderwerpen kan richten: organisatie en structuur, huisvesting, eten en drinken, samenwerking met de buitenwereld, noem maar op.'

Omring is niet van exclusief het bestuur, maar ook van de medewerkers, de cliënten en de maatschappij. Het is daarom enorm waardevol als je een raad hebt die in staat is om heel veel geluiden uit de organisatie – juist ook de kritische geluiden – op te pikken voor je. Het maakt je alerter als bestuurder. Het is niet altijd makkelijk, maar wel altijd waardevol. Spelen er zaken rondom een locatie, dan weten de raadsleden wat er aan de hand is en welke emoties daarbij komen kijken. De raden nodigen ook lokale politici uit voor werkbezoeken aan de locaties. Zo helpen ze om de locaties in de wijk vorm te geven.'

Ondersteuning in besluitvorming

Dit laatste is ook belangrijk in het licht van het feit dat Omring nu – net als veel andere aanbieders van langdurige zorg – het aantal verzorgingshuisplaatsen fors moet afbouwen. 'Hierin speelt het overleg met de centrale cliëntenraad en met de cliëntenraden binnen de locaties een belangrijke rol', zegt Van Dijk. 'Zij maken ons bewust van de functie van een locatie voor de cliënten en voor de gemeente. Dat helpt ons in onze besluitvorming. Het neemt niet weg dat we nog steeds beslissingen moeten nemen die grote invloed hebben op mensen, maar het helpt wel om te borgen dat het proces zorgvuldig en transparant verloopt.'

Fungeert de cliëntenraad hierin dan als ambassadeur voor Omring? 'Ambassadeur beslist niet', zegt Epskamp. 'Wel begrijpen we dat het huidige kabinetsbeleid het onontkoombaar maakt om beslissingen te nemen over het afbouwen van verzorgingshuisplaatsen. Wij spelen dan een rol in het bepalen om welke huizen het hierbij gaat. We helpen de raad van bestuur om een zo optimaal mogelijk klimaat te creëren, door mee te denken over hoe de genomen beslissingen moeten worden uitgelegd aan de cliënten en in de gemeenten. We kijken met het bestuur mee naar de vraag hoe de zorg zich tussen nu en 2020 zal ontwikkelen.'

Het samen beter maken

Met dit alles heeft de cliëntenraad binnen Omring een volwaardige positie verkregen, vindt Van Dijk. 'De raadsleden spelen voor ons echt een rol om de huizen beter te maken', zegt hij. 'Ze vormen onze antennes om dingen op te merken die voor ons klein lijken maar die voor cliënten van heel groot belang kunnen zijn. Ik moedig de locatiemanagers dan ook actief aan om de raadsleden overal bij te betrekken. Laat ze de begroting zien en overleg daarover met ze. De ene locatiemanager is daarin beter dan de andere, dus dat is echt een punt

van aandacht voor me. En ik zou graag zien dat op alle locaties de cliënten de cliëntenraad even goed weten te vinden. Dat is nu nog niet overal zo, omdat veel cliënten toch de eerst verantwoordelijk verpleegkundige als het eerste aanspreekpunt zien. Maar veel van onze cliënten zijn dementerend of hebben anderszins vaste structuren nodig. Daarin speelt de directe familie ook een grote rol en in dit licht is het vreemd dat in de Wet langdurige zorg in de stappen voor de zorgplanbespreking niet de betrokkenheid van de familie benoemd wordt. Gelukkig staat onze cliëntenraad ervoor open het debat met hen te voeren over welke verwachtingen zij van Omring hebben. Voor ons is dat heel belangrijk, want het is heel moeilijk voor onze medewerkers om iedere keer het gesprek te voeren met de familie over de rol die we van hen verwachten in het leven van onze cliënten.'

De cliëntenraad geeft een impuls aan de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers, omdat ze weet dat hun betrokkenheid van grote waarde is voor de cliënten van Omring, stelt Epskamp. 'De cliënten worden mondiger', zegt hij. 'Wij vertalen daarom de uitkomsten van de CQ-index terug naar het lokale niveau en op basis daarvan gaan de cliëntenraadleden het gesprek aan met de cliënten. We weten dus wat er speelt en welke wensen mensen hebben. Dat zien we ook aan het jaarlijkse klachtenoverzicht dat we recent ontvingen. Bijna alles bleek intern te kunnen worden opgelost. Ik vind dat knap, het gaat echt heel goed met Omring.'

Interview door Frank van Wijck

tags:

[Omring](#) (31), [Cliëntenraad](#) (95)

thema:

[Medezeggenschap](#) (108)