



## Martin van Rijn: ‘De kern is dat de stem van de cliënten en de cliëntenraad gehoord worden’



De regels voor veiligheid in verpleeghuizen moeten vanzelfsprekend op orde zijn, zei staatssecretaris Martin van Rijn tijdens het afsluitende debat van het [congres “Cliëntenraad: van weten naar doen”](#). Maar verder moet het gesprek vooral over de bewoners en hun wensen gaan. Voor dat gesprek moet ruimte gemaakt worden, zei hij. ‘En dat zal nog tot veel discussie leiden, maar het gaat wel gebeuren.’

Aan het einde van de laatste plenaire sessie van het congres mocht staatssecretaris Martin van Rijn twee documenten in ontvangst nemen: [de tussenrapportage van ZorgkaartNederland](#) en de [Leidraad Personeelssamenstelling van V&VN](#). Dianda Veldman, directeur/bestuurder van Patiëntenfederatie Nederland, memoreerde over die tussenrapportage dat haar organisatie in het kader van Waardigheid en trots gesprekken voert met verpleeghuizen over de ervaringen van cliënten. Inmiddels hebben 15.000 gesprekken plaatsgevonden en zijn 8.000 waarderingen online binnengekomen. Een totaal van 23.000 waarderingen dus. ‘Het algemeen gemiddelde van de waarderingen is een 7,8’, zei Veldman, ‘maar we weten dat mensen voorzichtig zijn. Bovendien zijn de verschillen groot: er zijn er 160 die onder de 5,5 zitten.’ Christina Woudhuizen, hoofd innovatie van V&VN stelde dat de leidraad personeelssamenstelling die nu gepresenteerd is, bedoeld is om de kennis en de kunde van de medewerkers aan te boren. ‘We hebben er bewust voor gekozen er geen bezettingsnorm in op te nemen’, zei ze.



Martin van Rijn nam beide documenten graag in ontvangst. ‘De laatste tijd wordt veel discussie gevoerd over de vraag hoe we de kwaliteit van zorg op een hoger niveau kunnen brengen’, zei hij. ‘Hierin zijn twee dingen cruciaal. Ten eerste de vraag wat cliënten zelf vinden van die kwaliteit en ten tweede wat de kwaliteit van het personeel is. Beide documenten raken dus de kern en ik bedank jullie daar heel erg voor.’

## Mooie voorbeelden

Aan de overhandiging ging een programma van een uur vooraf waarin dagvoorzitter Glenn van der Burg samen met Van Rijn in gesprek ging met vertegenwoordigers van drie zorgaanbieders. Maar eerst ging Van der Burg even in gesprek met Van Rijn zelf. Hoe blijft u op de hoogte van alles wat er in de verpleeghuiszorg gebeurt?, vroeg hij onder andere. ‘In de eerste plaats ben ik natuurlijk de zoon van iemand die zelf in een verpleeghuis woont’, zei Van Rijn. ‘Daarnaast doe ik veel werkbezoeken. Ik zie daarbij soms goede en soms slechte voorbeelden. Een recent mooi voorbeeld is dat van een kleinschalige zorgboerderij, die wel sterk dreef op degene die het heeft opgezet. Zo zijn er veel meer mooie voorbeelden.’

Hij verwees naar [promovenda Hanneke Beerens die stelde dat Nederland kampioen in dementiezorg is](#). Iets wat niet per se in overeenstemming is met het beeld in de media, memoreerde Van Rijn. ‘Onze taak is van die goede voorbeelden te leren en de slechte te corrigeren’, zei hij. ‘We zijn al ver gekomen. We komen van slaapzalen, toen kregen we eenpersoons kamers en nu hebben we het over huiskamers. Het gaat me soms te

langzaam, maar het is wel een heel goede verandering. En met actieve betrokkenheid van de mensen die hier vandaag in de zaal zitten, denk ik dat de toekomst er ook goed uitziet.’

## Drie dagen cliënt

Na deze inleiding gingen Van Rijn en Van der Burg eerst in gesprek met Henk Nies, bestuurslid van Vilans, en cliëntenraadslid Geeske Telgen van Opella. [Nies heeft drie dagen in een verpleeghuis doorgebracht om te ervaren hoe het is om afhankelijk te zijn.](#) ‘Je komt jezelf tegen’, zei hij. ‘Ik dacht: je zult als bedlegerige thuis liggen en geen bezoek krijgen. Dat veranderde wel mijn beeld over zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Ik vond het verpleeghuis in dat perspectief nog niet zo’n slechte oplossing en zag het belang van contact en dagbesteding.’

Hoe ziet Nies de toekomst voor zich? ‘Technologie zal steeds belangrijker worden’, zei hij, ‘en zal ook een rol spelen in langer verantwoord thuis blijven wonen. We zullen ook steeds meer burgerinitiatieven gaan zien van mensen die elkaar helpen, dat gebeurt nu al. Ook zullen meer mensen de zorg die ze nodig hebben zelf gaan regelen en betalen. Ik verwacht dus meer diversiteit.’

Is dan nog een cliëntenraad nodig? ‘Ik vraag het me af’, zei Nies. ‘Je hebt het dan over medezeggenschap en het moet gewoon over zeggenschap gaan. Het gaat om jouw leven, de raden van bestuur en toezicht zijn er namens jou. Cliëntenraden worden nu veel aangesproken op organisatiedingen. Ik zou zeggen: maak het klein en breng het naar de werkelijkheid van alledag.’



## Thuisraad

Geeske Telgen vertelde vervolgens hoe Opella in 2013 actief aan de slag is gegaan met ZorgkaartNederland. ‘Ik zag direct het nut maar vond ook dat de vraagstelling soms nog abstract was. Opella is nu in gesprek met ZorgkaartNederland om dit te veranderen.’

Ondertussen heeft Opella ook de thuisraad in het leven geroepen, een raad waarvan cliënten en/of hun naasten deel uitmaken. Samen met medewerkers en vrijwilligers maken zij afspraken over gezamenlijke onderwerpen, bijvoorbeeld hoe de dag wordt ingericht. Van Rijn wilde weten of deze manier van werken – die uitgaat van luisteren op kleine schaal – niet heel veel tijd kost. Telgen: ‘Alle cliëntenraadsleden onderhouden contact met de thuisraden en zijn dus wel wat meer tijd kwijt dan voorheen. Daar staat een kleine vergoeding tegenover.’ Maar die tijdsinvestering blijkt de voortgang van het proces niet in de weg te staan. In een nieuw verpleeghuis gaat de thuisraad georganiseerd worden in leefstijlen – platteland, recreatieve mogelijkheden, bezinning – om nog beter aan te sluiten op de cliëntbehoefte.

## Persoonsgerichte zorg

Daarna schoven Annemarie Hijmans en Chantal Hoogendoorn van Rivas Zorggroep aan tafel bij Van Rijn en Van der Burg. Rivas zet sterk in op persoonsgerichte zorg en is in dit kader [het programma “Gewoontegetrouw”](#) gestart, om het welzijn van de bewoners te bevorderen voor mensen met dementie.

Hoogendoorn: ‘We zoomen in op de behoeften en gewoonten die deze mensen van huis uit hebben, om hen in het verpleeghuis een veilig gevoel te kunnen geven. Familie is hierin heel belangrijk. De eerste vraag is: “Hoe bent u het gewend thuis en wie neemt u mee?”’

Van Rijn wilde weten wat dit voor de verzorgenden betekende. ‘Die vinden het vooral heel mooi’, zei Hoogendoorn. ‘Ze kunnen aansluiten bij wat mensen willen. Een mooi voorbeeld vind ik de bewoonster die het van huis uit gewend is iedere dag te douchen. Dat gebeurt nu bij ons ook en ze heeft in haar kamer haar eigen kaptafel, waaraan ze haar eigen ochtendritueel kan blijven doen.’ Hijmans vulde met een ander voorbeeld aan hoe belangrijk het is om naar de gewoonten van mensen te kijken. Ze vertelde over een man die recent in zijn kamer werd aangetroffen met een gordijn om zijn nek geslagen. ‘We wisten dat hij somber was’, vertelde ze. ‘We dachten even het ergste en wilden er al een psychiater bij halen. Maar wat bleek: hij was het gewend om altijd een sjaaltje om zijn nek te dragen.’

Toen Hoogendoorn in het verlengde hiervan vertelde dat bij de intake altijd ruimte wordt gemaakt om naar de gewoonten en rituelen van mensen te vragen, vroeg Van Rijn of hiervoor wel tijd beschikbaar was. ‘Hier maken we tijd voor’, zei Hijmans. ‘Protocollen zijn er om ons wek veilig te kunnen doen maar wij zijn er voor de mensen. Als die minder stress hebben en zich fijner voelen, helpt dat ons ook weer.’



## Zelforganisatie

Het derde duo dat plaatsnam aan tafel was Iris van Bennekom en Ineke Koomen, respectievelijk bestuurder en cliëntenraadsvoorzitter van Wilgaerden. Deze zorgaanbieder kiest voor zelforganisatie, vertelde Van Bennekom. 'De teams hadden een kast vol regels', zei ze, 'maar zij maken de dag met de cliënt. Dus wilden wij de ruimte om dit te doen teruggeven aan hen.' Elk team heeft een eigen bankpas gekregen om te kunnen doen wat nodig is.

Past het klassieke model van medezeggenschap daar dan nog in? De cliëntenraad is in het hele proces meegenomen, verzekerde Koomen. 'En dit leidde vanzelf ook bij ons tot die vraag. Wij zitten nu middenin het veranderproces, begeleid door het LOC, waarin we steeds meer aanwezig en actief zijn op de locaties. Daar moeten we onze input vandaan halen. Ook moeten we contacten leggen met de mantelzorgers en de vrijwilligers.'

Van der Burg wilde in het verlengde hiervan weten wat cliëntenraden van hem mogen verwachten. 'Het zal steeds minder gaan over hun formele bevoegdheden en de kern zal steeds meer zijn dat de stem van de cliënt en de cliëntenraad gehoord wordt', zei hij. 'Zij zijn de mensen die weten wat er speelt in de organisaties en welke discussies dus gevoerd moeten worden. Als we dít voor elkaar krijgen, zijn we drie stappen verder in het verbeteren van de kwaliteit van leven van verpleeghuisbewoners. De veiligheid moet geborgd zijn, daar moeten we niet teveel over discussiëren. We moeten niet de lijstjes voorop stellen, maar de kwaliteit van leven van de bewoners. En we moeten de deskundigheid van het personeel de aandacht geven die het verdient. Dat zijn de pijlers waarop we ons moeten richten.'

*Verslag door Frank van Wijck*

## Meer weten

- [Bekijk alle verslagen, presentaties en foto's van het congres 'Cliëntenraad: van weten naar doen!'](#)
- Bekijk de tussenrapportage van ZorgkaartNederland: [Rapport De feiten op tafel](#)
- Bekijk de nieuwe [Leidraad Verantwoorde Personeelssamenstelling](#)
- Lees meer over het [proefschrift van Hanneke Beerens: 'Nederland allround kampioen dementiezorg'](#)
- Bekijk het [projectplan van het project Gewoontetrouw van Rivas Zorggroep](#)
- Lees ook het artikel: [Sturen op kwaliteit met behulp van cliëntwaarderingen op ZorgkaartNederland](#)

---

### tags:

[Cliëntenraad](#) (100)