

‘Contact met cliëntenraad is onontbeerlijk voor intern toezicht’

Geplaatst op 20 november 2020



Tijdens het online Landelijk Congres Cliëntenraden op 30 november zal Annemiek Stoopendaal, lid van de Raad van Toezicht van zorgorganisatie Liemerij en universitair docent aan de Erasmus Universiteit, deelnemen in een panelgesprek. Zij grijpt deze gelegenheid graag aan om wat controversiële punten aan te stippen en zo de relatie tussen Raad van Toezicht en de cliëntenraad te verbeteren.

Waarom ben je ooit lid van de Raad van Toezicht geworden?

‘Ik ben acht jaar geleden toegetreden tot een Raad van Toezicht bij een andere zorgorganisatie, vooral omdat ik vanuit mijn functie als wetenschapper Beleid en Management Gezondheidszorg, de praktijk graag wilde meemaken. Ik deed op dat moment onderzoek naar hoe extern toezicht nu precies werkt. Dan moet je de praktijk van het toezichthouden ook zelf meemaken, vind ik.

Inmiddels zijn mijn onderzoeken afgerond, maar heb ik mij toch opnieuw aangemeld als lid voor de Raad van Toezicht bij Liemerij omdat ik veel kennis heb die ik graag deel én ik graag bij de praktijk betrokken blijf.’

Ben je al aangemeld voor de online talkshow?

Op 30 november is het Landelijk Congres Cliëntenraden voor cliëntenraden in de verpleeghuiszorg (intra- en extramuraal): een online talkshow. Met inspirerende gasten zoals Jet Bussemaker, Tineke Abma, Theo van Uum en Arjen Banach. Zij schuiven aan bij onze dagvoorzitter Hadassah de Boer.

[> Meld je \(kosteloos\) aan voor de talkshow](#)

Wat maakt een cliëntenraad in jouw ogen uniek?

‘Voor mij zijn de cliënten en mantelzorgers de mensen die weten hoe het eraan toe gaat in de organisatie. Zij maken dagelijks de zorg mee en zijn dus van onschatbare waarde als het gaat om het monitoren hoe het gaat in de organisatie. In mijn ogen is het onontbeerlijk om als Raad van Toezicht goed contact te hebben met mensen uit de cliëntenraden.’

Wat zou er moeten veranderen om deelname aan een cliëntenraad aantrekkelijker te maken?

‘Allereerst zou ik de vraag op tafel willen leggen waarom een lid van de Raad van Toezicht betaald kan krijgen voor zijn taak en mensen in een cliëntenraad alleen een onkostenvergoeding krijgen. Daarnaast is het belangrijk dat de cliëntenraad zich gehoord en gezien voelt. Zij zijn de thermometer in je organisatie: luister dus naar hen!’ Tot slot moeten hun taken niet te ingewikkeld gemaakt worden. Zij zijn geen beleidsmakers; zadel hen dan ook niet op met ingewikkelde beleidsstukken.

Hoe vaak en op wat voor manier zou de Raad van Toezicht dan contact moeten hebben met de cliëntenraad?

‘In de nieuwe wetgeving staat nu dat er minimaal één keer per jaar een overleg tussen beide organen moet zijn. Het is goed dat dat nu officieel vastgelegd is, maar ik vind dat te weinig. Naar mijn idee zou een afgevaardigde van de Raad van Toezicht zo’n vier keer jaar een bijeenkomst van de cliëntenraad moeten bijwonen; puur om te luisteren en te voelen wat er speelt. Daarnaast zou er toch minimaal twee keer per jaar, maar liever drie keer, een overleg tussen beide organen moeten zijn.

Ik pleit ervoor om als RvT-lid contact te maken met de mensen die de zorg ervaren; ga het verzorgingshuis binnen, loop mee met iemand van de cliëntenraad en luister naar haar verhaal.

Bij mijn vorige functie van RvT-lid ben ik alle lokale cliëntenraden afgegaan om te horen wat er speelt, hoe wij beter benaderbaar kunnen zijn. “Benaderbaar”, alleen dat woord al, zou niet van toepassing moeten zijn. Ik snap dat er een bepaalde hiërarchie is, maar dat hoeft het contact niet in de weg te staan, wat mij betreft.’

Wat kan een cliëntenraad zelf doen om beter gehoord te worden?

‘Met de nieuwe wetgeving krijgt de cliëntenraad meer handvatten om ook daadwerkelijk zaken voor elkaar te krijgen, dus ik hoop dat dat helpt om mensen te enthousiasmeren om deel te nemen. Ik heb zelf net mijn moeder een aantal maanden bijgestaan in een verpleeghuis; als mantelzorger ben je onmisbaar voor een organisatie om te weten hoe de zorg ervaren wordt. Mijn suggestie zou dus zijn om meer in te zetten op het verkrijgen van feedback. Ik vond het best gek dat na het overlijden van mijn moeder, mij helemaal niet gevraagd is hoe ik de zorg ervaren heb.

Er zijn drie dimensies om zicht te krijgen op de geleverde zorg:

- *Objectieve dimensie* – vaak cijfermatig meten op basis van indicatoren: hoe vaak valt iemand bijvoorbeeld.
- *Subjectieve dimensie* – hoe beoordeelt de cliënt of mantelzorger de zorg (bijvoorbeeld met een rapportcijfer 1-10)
- *Intersubjectieve dimensie* – de praktijk en relatie van zorg – de mantelzorger en de cliënt observeren die dagelijks, zij kunnen je vertellen hoe zij de geleverde zorg ervaren en die verkrijgt je door hen naar feedback te vragen.

Natuurlijk vraagt dat organisatorisch iets, maar ik denk dat het de moeite is om in alle drie dimensies tijd en energie in te steken en als Raad van Toezicht ook echt iets te doen met die uitkomsten. De cliëntenraad kan een belangrijke rol spelen in het verkrijgen van met name de derde dimensie. Zij zien hoe de zorg gegeven wordt; eigenlijk vormen zij op deze derde dimensie van zorg de ogen en oren voor de RvT’.

Welke tip zou je mee willen geven aan collega leden RvT?

‘Houd de focus op de blik van binnenuit... Hoor of zie je dat er een mantelzorger is die een goed gevoel heeft voor wat er op de vloer speelt, dat ook kan verwoorden, koester diegene! En probeer als lid van de Raad van Toezicht samen op te trekken met de cliëntenraad. Verklein de afstand; doe het samen...’

Meer weten?

- Je kunt je hier [aanmelden voor de online talkshow](#) op 30 november
- Kijk ook een webinar terug over [de praktijk van samen-wer-king medezeggenschap en toezicht](#), deze vond plaats tijdens de Week van de Medezeggenschap 2020, georganiseerd door LOC Cliëntenraden.

[Landelijk Congres Cliënten-raden 2020](#)

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Organiseren en vernieuwen medezeggenschap](#)