

# Leren van elkaar

## Over de meerwaarde van het cliëntenperspectief

**Vanaf 1 juli 2020 zijn organisaties in de eerstelijnszorg verplicht een cliëntenraad in te stellen. Iedereen begrijpt dat in de huidige crisistijd de prioriteit niet ligt bij het organiseren van de medezeggenschap. En toch zijn er organisaties die de mogelijkheid nu grijpen om de ervaring van cliënten te borgen binnen een cliëntenraad. Waarom is die ervaring zo belangrijk?**

Juist in crisistijd komt sterk naar voren hoe belangrijk het is om beslissingen van zorgorganisaties langs de meetlat van het cliëntenperspectief te leggen. Elke (acute) beslissing heeft gevolgen voor cliënten. Voor het wegen van de gevolgen zijn de leden van een cliëntenraad een uitkomst. Ze vertegenwoordigen immers de cliënten, zijn zelf cliënt en zijn verenigd in een makkelijk en toegankelijk orgaan. Eenvoudiger kan het niet.

### Welkom voelen

Hoe werkt dat, beslissingen beoordelen vanuit cliëntenperspectief, in en buiten het coronatijdperk? Hierover vertellen Tineke Meulenkamp, voorzitter van de cliëntenraad van Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU), een koepelorganisatie met drie zelfstandige gezondheidscentra, en Fidel Vernooij, oud-voorzitter van dezelfde cliëntenraad. 'Bij alles wat de cliëntenraad doet, formeel of informeel, is de meetlat voor de cliëntenraad: hoe welkom voelen cliënten zich in het gezondheidscentrum?', zegt Vernooij bevlogen. 'Ik zie medezeggenschap als een mooi spel van 'tegenmacht uitoefenen.' Onze focus vanuit cliëntenperspectief is het eerste contact dat een cliënt heeft wanneer hij een dokter wil spreken. Dat eerste contact is bepalend voor hoe iemand de wachtkamer binnenkomt. Veel onrust of ergernis kan bij cliënten weggenomen worden als deze 'eerste schil' goed verloopt. In dat eerste contact kan het al onbedoeld misgaan. Bijvoorbeeld wanneer bij telefonisch contact een stem op een bandje zegt: 'Voor spoed, druk 1'. Als de assistente er vervolgens op wijst

dat dit alleen geldt in het geval van een hartaanval en je dood kunt gaan, dan lijkt zo'n duidelijke boodschap ineens niet zo duidelijk. Ook vraagt de cliëntenraad zich af of de wachtkamer uitnodigt om plaats te nemen. Dit kan beter door bijvoorbeeld elke week een verse bos bloemen neer te zetten.'

### Coronamaatregelen

In crisistijd nemen bestuurders acute beslissingen waarbij logischerwijs de tijd ontbreekt om een besluitvormingsproces met de cliëntenraad te doorlopen. In plaats van voorafgaand aan de besluitvorming het cliëntenperspectief te betrekken kan dit echter ook gaandeweg of achteraf. De vraag is dan: kan een acute beslissing worden omgezet naar een definitief besluit? Zo heeft de cliëntenraad van SGU ook de *welkom-proof-maatstaf* toegepast op de informatie van de organisatie over de coronamaatregelen. Meulenkamp: 'Het viel op dat de informatie op elk van de drie locaties anders, en soms gebrekkig, was. Daar waar behoefte is aan klip en klare informatie met beelden, waren de beelden er niet. Er was in het begin ook geen informatie beschikbaar op de website. En later misten we informatie. Het was bijvoorbeeld niet duidelijk of cliënten nog behandeld konden worden door een fysiotherapeut.' Om deze signalen kracht bij te zetten heeft de cliëntenraad een ongevraagd advies gegeven over waar behoefte aan is vanuit cliënten. En dat is opgepakt door de bestuurder van de organisatie.

door **Elise Koekoek**



*Fidel Vernooy*

### **Twee weten meer dan één**

Leren van cliënten is belangrijk en waardevol. Twee weten meer dan één, zeggen zowel Meulenkamp als Vernooy. 'Ik ben door mijn huisarts gevraagd om lid te worden van de cliëntenraad,' vertelt een betrokken Meulenkamp. 'Doordat zowel mijn partner als onze dochter allebei een complexe chronische ziekte hebben, had ik intensief contact met mijn huisarts. Deze dacht actief mee en was altijd bereikbaar in de zoektocht naar het bewandelen van het juiste pad in het proces op weg naar herstel. Daar waar de specialisten ieder een stukje van het herstel oppakten, overzag de huisarts het totaalplaatje. Ik heb van de huisarts veel begrip ervaren in mijn behoefte aan het hebben van regie over de zorg en wat ik nodig heb om met de situatie om te gaan. Begrip tonen voor elkaar en luisteren naar wat de ander inbrengt vanuit zijn rol, is belangrijk en helpend voor het verbeteren van



*Tineke Meulenkamp*

de zorg. Bij de zorgverleners ervaar ik nog weleens een blinde vlek voor wat er feitelijk niet goed gaat in de zorg. Het grappige is dat ik, nu ik lid ben van de cliëntenraad, ook zelf een blinde vlek ervaar voor waar zorgverleners tegenaan lopen. Ik zie dat de werkdruk hoog is en dat zorgverleners bijvoorbeeld ook soms moeite hebben met de automatisering. Voorheen dacht ik dat de huisarts iets liet liggen wanneer een verwijzing naar een specialist niet klopte. Nu zie ik dat de verantwoordelijkheid niet bij de huisarts hoeft te liggen.'

### **Ieder heeft zijn rol**

Het oog hebben voor elkaar, ieder vanuit zijn eigen rol, is nodig en waardevol. Hoe ga je daarover met elkaar in gesprek? De cliëntenraad is de motor geweest achter een dag over klantenbejegening voor zorgverleners en cliënten. 'Het realiseren van deze dag was best nog een avontuur van lange

## Goed organiseren van zorg betekent niet dat de bejegening ook goed is

adem,' vertelt een trotse Vernooy, die tevens oud-gemeenteraadslid is met veel bestuurlijke ervaring. 'Zorgverleners hebben de impact van maatregelen en keuzes niet altijd in de gaten. Belangrijk is dan om concrete voorbeelden te kunnen noemen waar cliënten tegenaan lopen. Tijdens de dag over klantenbejegening is dat goed gelukt, met als resultaat mooie discussies en een verandertraject voor meer persoonsgerichte zorg. Bij de voorbereiding zijn we op overtuigingen gestuit, zoals bij de raad van toezicht en de zorgprofessionals dat de zorg toch goed georganiseerd wordt. Het was lastig om onder de aandacht te brengen dat het goed organiseren van zorg niet wil zeggen dat de bejegening, belangrijk voor cliënten, ook goed is. Doordat een medewerker een andere rol heeft, de zorg organiseren en faciliteren, is de kans op het ontwikkelen van blinde vlekken voor de ervaring van cliënten, de ontvanger van de zorg, groot. Voor het samenbrengen van deze twee werelden is een cliëntenraad belangrijk.'

### **(In)formele rol cliëntenraad**

Bij medezeggenschap ligt de angst op de loer dat deze omringd is met eisen en formele stappen of dat de cliëntenraad zich gaat bemoeien met de directe zorg. Vernooy: 'Wij hebben altijd laten zien aan de bestuurder dat de cliëntenraad zich nadrukkelijk niet richt op de zorg die in de spreekkamer verleend wordt, de 'tweede schil'. Daarnaast zijn heldere en duidelijke afspraken tussen cliëntenraad en bestuurder over onze samenwerking leidend. De goede informele en formele relatie, die naast elkaar bestaat, leidde tot hele concrete *welkom-*

*proof* resultaten rond de 'eerste schil', zoals een display in de wachtkamer met informatie over het gezondheidscentrum, het instellen van een avondspreekuur, verbetering van de wachttijden van de apotheek en de telefonische bereikbaarheid; cliënten luisteren nu niet meer naar een bandje gedurende twee uur in de middag, vanwege pauzes. Een bijdrage aan de tevredenheid van cliënten en medewerkers en kwaliteit van de zorg waar we trots op zijn.'

### **Toekomst**

Wat zijn de ambities voor de toekomst? 'Ambitieuus zijn is een wens en tegelijkertijd een valkuil,' vertelt Meulenkamp enthousiast. 'Het behalen van resultaten, hoe klein ook, hangt af van haalbare prioriteiten en van de verhouding die er is met de bestuurder. De cliëntenraad is door de bestuurder gevraagd om mee te denken over het aanbod van zorg in de centra. Denk aan zorg die van het ziekenhuis naar de huisarts toe komt, zoals het maken van hartfilmpjes en pijnbestrijding. Welke zorg dat is komt op dit moment vaak voort uit de wens en interesse van artsen. We vinden het belangrijk dat goed wordt stilgestaan bij waar cliënten behoefte aan hebben.'

Meulenkamp en Vernooy laten zien dat de bril van de cliënt van onschatbare waarde is voor de zorg. Die bril laat degenen die de zorg organiseren anders kijken. Die andere focus ligt voor het oprapen bij de (ook wettelijk verplichte) cliëntenraad en is een gratis maar onbetaalbaar advies voor een goed luisterende bestuurder.