

# “Luister naar de cliënt!”

## De gezamenlijke boodschap van Archipel en Severinus

voor de Care Summit

Begin november vond in Den Haag de jaarlijkse Care Summit plaats, de meerdaagse topontmoeting van bestuurders, beleidsmakers, financiers, cliëntorganisaties en wetenschappers in de langdurige zorg. Archipel en Severinus brachten daar gebroederlijk hun boodschap, vertelden hun bestuurders Anton Metske en Pieter Hermsen.

**B**eide heren hadden een appeltje te schillen met de zorg-‘bobo’s’. Anton legt uit: “Ik had vorig jaar al de kritiek dat ik er geen enkele cliënt of cliëntvertegenwoordiger hoor. Dat vind ik niet kunnen. Dit jaar stond dat weer niet op het programma.



Anton Metske

Ik heb toen aangeboden een cliënt of cliëntvertegenwoordiger mee te brengen. Dat was natuurlijk niet erg praktisch en we bedachten een andere oplossing: we maken een film van cliënten en hun mantelzorgers die vertellen wat zij vinden. Er moest ook iemand uit de langdurige zorg voor mensen met een verstandelijke beperking bij.” Pieter: “Dus belde Anton mij.”

De mooie film kwam er, zonder dat beiden enige invloed op het resultaat hadden, vertelt Anton: “De geïnterviewden konden dingen zeggen die wij misschien heel anders invullen. Ik vind het belangrijkste dat de Summit-deelnemers nou gaan luisteren naar wat mensen zélf willen, in plaats van eindeloos in te vullen - daar hebben we ook als bestuurders een stevig handje van - wat goed is voor deze mensen.” Pieter knikt: “Die insteek sprak mij aan. Het échte verhaal moet gehoord worden. Als al die belangrijke mensen bij elkaar komen, dan moet dát geluid klinken. Daar wilden wij aan meedoen.



Pieter Hermsen

Onze bewoners, en ook hun ouders en families, weten vaak wel wat ze willen.” Hij vergelijkt de twee zorginstellingen: “De insteek is hetzelfde: langdurige zorg, een mate van kwetsbaarheid die wisselend kan zijn. De ouderenzorg is wel groter, maar onze zorg is vaak langduriger; mensen zijn vaak hun hele leven bij ons.”

Wat wilden Archipel en Severinus met de film bereiken? Anton: “Eigenlijk alleen maar dat mensen daar zeiden: ‘Misschien is het niet eens zo gek om naar de betrokkenen te luisteren.’” Pieter onderstreept het belang van de film en zijn boodschap: “Veel mensen luisteren niet direct naar cliënten, maar naar ons, professionals en politici. Wij leggen verantwoording af aan de cliënt en zijn familie, en in tweede instantie persoonlijk aan de medewerkers. Zo zie ik het echt, en daar proberen we slagen in te maken. Alle anderen kijken maar mee hoe we dat doen en of ze ’t goed genoeg vinden.

“We maken een film van cliënten en hun mantelzorgers die vertellen wat zij vinden”

Dat moet het eigenlijk zijn, daar doe je het voor: de beoordelingen en ervaringen van cliënten. Als je als inspectie, overheid of verzekeraar daar nou eens naar kijkt, dan kijk je de goede kant op. Ga dan niet met 21 instrumenten schijnveiligheid geven bij de burger of de politiek. Waar de professionals hun gezonde verstand moeten gebruiken, haal je bijna het laatste restje daarvan weg door dat soort lijstjes te eisen,” veroordeelt hij de ‘zwarte lijst’ van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Terwijl Anton instemmend knikt, vervolgt Pieter: “We zouden het liefst een heleboel aan de kant zetten, en dat gaat ook wel gebeuren, maar geleidelijk. Een kwaliteitssysteem als catalogus of register; prima. Maar om nou daarmee te gaan zwaaien, is wat anders. Er zijn voorbeelden van instellingen die zo’n mooi vignet, zo’n keurmerk krijgen en vervolgens onder verscherpt toezicht worden gesteld.” Anton: “In het kader van Waardigheid en Trots proberen

wij een eigen kwaliteitssysteem te ontwikkelen. Daarom hoeven wij niet mee te doen.” (red: zie artikel ‘Archipel Kompas’ op pag. 10)

Pieter: “In onze brancheverenigingen moeten we ook invloed uitoefenen want zij doen eveneens mee met die lijstjes. Ze denken wel mee, maar op een niveau met een te grote afstand tot de cliënt. Dat krijgen ze wettelijk opgedrongen. Als je de nieuwe wet op medezeggenschap bekijkt, is dat aan de orde. Natuurlijk moet je verantwoording afleggen, zorgen dat je je vaardigheden op orde hebt, dat je houding klopt bij je professe; dat is het minimum. Voor de rest moet je vooral luisteren naar wat de cliënt van je vraagt en van je wil. Dat is moeilijk, hoor, zeker wanneer iemand dementeert of een ernstige beperking heeft. Dan moet je al je zintuigen inzetten om dat geluid te horen, het te zien. Daar zit ook de kunst van het vak. Onze mensen, die de directe zorg geven, verstaan dat het beste. Zij komen snel bij de cliënt zelf, dus naar hen moeten we ook luisteren. Net zo belangrijk is het om hen de ruimte geven.”

### De boodschap

Anton en Pieter lieten met de film de bestuurders naar precies dat verhaal luisteren. Zoals programmaleider Cliënt in Regie Femke de Jong zegt: “We hadden het zelf niet mooier kunnen zeggen.” Mevrouw Krikke vindt dat er meer belangstelling moet komen voor de mensen achter het zorgwerk, terwijl ook de familie Hagenbeek het personeel belangrijk vindt. Meneer Akkermans vindt dat regels naar de geest en niet naar de letter moeten worden toegepast, terwijl de vader van Severinuscliënt Erik den Hartog fel tegen bezuinigingen is. Anton blikt terug op de Archipel-Severinus coproductie: “De ‘zorggebruiker’ deed zijn verhaal, geeft aan wat hij of zij belangrijk vindt. De film werd al de eerste avond getoond en viel erg goed. De reacties waren positief en staatssecretaris Van Rijn heeft ’m ook gezien.” ■



De reacties van cliënten en cliëntvertegenwoordigers zelf zien? Dat kan via de website [archipelzorggroep.nl](http://archipelzorggroep.nl) of via YouTube op het Archipel-kanaal.