



“Leer het financiële plaatje begrijpen”

Ruim 1300 cliëntenraden in zorg en welzijn behartigen de belangen van mensen die zorg nodig hebben. LOC ondersteunt hen daarbij met trainingen, cursussen, adviezen, netwerkbijeenkomsten en allerlei andere diensten. In de rubriek cliënt & raad vertellen cliëntenraadsleden over hun werk, onderliggende motivaties en de wederzijdse versterking met LOC. In deze aflevering: Ed Schaeken, sinds de oprichting in 2013 penningmeester van de cliëntenraad van Cicero Thuis.

Cicero Zorggroep bestaat uit twaalf zorgcentra met elk een eigen cliëntenraad. Daarnaast is er de cliëntenraad van Cicero Thuis en van Cicero Revalidatie en Herstelzorg. De raden houden zich bezig met onderwerpen die spelen binnen hun eigen onderdeel. Afgevaardigden uit al deze cliëntenraden vormen de centrale cliëntenraad. Deze raad behartigt de meer algemene belangen van alle cliënten van Cicero Zorggroep.

Hoe functioneert de cliëntenraad?

“De cliëntenraad van Cicero Thuis vergadert elf keer per jaar met de algemeen manager. We werken volgens een reguliere agenda en daarnaast hanteren we een beleidsagenda met extra aandachtspunten. Het Kwaliteitskader Wijkverpleging was de afgelopen tijd zo’n extra aandachtspunt,” vertelt Ed Schaeken (71).

Wat motiveert je om penningmeester te zijn?

“Ik kwam in contact met Cicero door de zorg die mijn partner nodig had. Voor mijn pensionering was ik bankier. Door mijn financiële achtergrond weet ik dat het financiële plaatje van de zorginstelling veel informatie geeft en dat dit aanknopingspunten biedt om vragen te stellen aan de organisatie, bijvoorbeeld over ziekteverzuimcijfers van medewerkers. Ik vind het belangrijk dat een cliëntenraad het financiële plaatje in grote lijnen begrijpt. Het gaat niet om detailkennis, daar is de raad van toezicht voor.”

Wat betekent het Kwaliteitskader Wijkverpleging voor de raad?

“Het kwaliteitskader legt de focus op de steunstructuur en het netwerk van thuiszorgmedewerkers. Dit past Cicero Thuis al sinds 2016 toe in het wijkgericht werken. De cliëntenraad speelde een actieve rol in de ontwikkeling daarvan. De wijkverpleegkundigen sturen inmiddels dertien wijkteams aan en twee teammanagers geven extra ondersteuning. Een goede teambezetting blijft aandachtspunt voor de cliëntenraad. We hameren op het belang van continuïteit van medewerkers: dat cliënten steeds dezelfde zorgverlener krijgen op een tijdstip dat ze vooraf weten. Het kwaliteitskader is inmiddels ingevlochten in hernieuwd kwaliteits- en veiligheidsbeleid. Dat hernieuwde beleid is ingebracht in de centrale cliëntenraad.”

“De cliëntenraad speelt een actieve rol in het wijkgericht werken”

Hoe houden jullie contact met de achterban?

“We blijven op de hoogte van het reilen en zeilen bij cliënten door inzage in het jaarverslag van de vertrouwenspersoon, meldingen van val- en medicijnincidenten (MIC) en de ziekteverzuimcijfers van medewerkers. Via informele contacten horen we wat wachttijden zijn en of de zorg op de afgesproken tijd komt. Sinds 2018 organiseren we een inloopspreekuur. We organiseren één of twee keer per jaar informatiebijeenkomsten voor cliënten om met ons mee te denken over de zorgverlening en andere

voor cliënten belangrijke zorgonderwerpen, zoals privacy en veiligheid. De aanwezigen kunnen vragen stellen en wij proberen leden te werven. De algemeen manager van Cicero Thuis is dan ook aanwezig. De laatste bijeenkomst was op 5 juni. We verspreiden ook een jaarverslag over onze activiteiten. Verder informeren we cliënten over het bestaan van de raad via een folder, de cliënt-informatieklapper en de website van Cicero.”

Wat hebben jullie al bereikt?

“Sinds de oprichting werken we inmiddels professioneler met een goede vergaderstructuur. We houden ons met voor cliënten belangrijke zaken bezig. Zoals betaalbare maaltijden voor cliënten in de dagopvang, omdat we vinden dat er geen winst gemaakt hoeft te worden op deze maaltijden. We hebben enkele vragen aan de CQ-index toegevoegd en de auditor betreft ons bij de kwaliteitsaudit (HKZ). In het verleden had Cicero Thuis slechte cijfers en daarover hebben we vragen gesteld. Deze situatie is gelukkig ten goede gekeerd. Verder nemen we regelmatig procedures door zoals bijvoorbeeld over valpreventie.”

Welke rol speelt LOC?

“We bezoeken af en toe bijeenkomsten van LOC en het tijdschrift Zorg & Zeggenschap rouleert onder cliëntenraadsleden. De medewerker kwaliteit en beleid van de organisatie ontvangt de digitale nieuwsbrief en blijft zo ook op de hoogte van wat er speelt rondom medezeggenschap.”

Wat is het geheim van een goede cliëntenraad?

“Een transparante organisatie en een directie die de openheid heeft om met de cliëntenraad samen te werken. Cicero Thuis deelt veel en tijdig informatie met ons en neemt de raad vanaf het begin mee in ontwikkelingen zoals het wijkgericht werken. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de centrale cliëntenraad en een medewerker van Cicero ondersteunt onze raad bij het maken van de notulen. We hebben een eigen begroting die Cicero accordeert en waarover de cliëntenraad verslag legt.”



Tekst: **Mariëlle Cuijpers**

Mariëlle Cuijpers is als adviseur communicatie verbonden aan LOC.