

De Zonnehuizen luisterde niet naar cliënten

Zeggenschap komt niet vanzelf

Hoe geef je vorm aan medezeggenschap wanneer een zorginstelling afstevent op faillissement? Bestuursadviseur Hans de Goeij en KansPlus-directeur Jo Terlouw reageren, tegen de achtergrond van de ontwikkelingen bij de Zonnehuizen. Deze organisatie voor geestelijke gezondheidszorg en gehandicaptenzorg ging eind 2011 failliet.

Hans de Goeij is bestuursadviseur bij Oude Gracht Groep in Amsterdam. Hij adviseerde vanaf mei 2011 de cliëntenraden van de Zonnehuizen. De Zonnehuizen kwam in december 2011 in betalingsproblemen en werd failliet verklaard. De zorg wordt voortgezet door LSG Rentray en DeSeizoenen. DeSeizoenen, een nieuwe onderneming van de groep van Loek Winter, wordt de eerste commerciële (BV) aanbieder in de gehandicaptenzorg.

Hoe kijkt Hans de Goeij terug op de rol van de Centrale Cliëntenraad Zonnehuizen het afgelopen halve jaar?

‘Als je het spel goed speelt, dan heb je invloed als cliëntenraad. Dat is bij de Zonnehuizen wel gebleken. De cliëntenraad heeft steeds heel constructief en snel gereageerd op de adviesaanvragen en heeft ook ongevraagd advies gegeven aan de bestuurder. De adviezen waren consistent, deden ertoe en hebben grote invloed gehad.’

Hoe is de interim-bestuurder met de adviezen omgegaan?

‘Hij had nog meer kunnen luisteren. Zo heeft hij nooit schriftelijk op de adviezen gereageerd. En terwijl de cliëntenraad in het voorjaar van 2011 al aangaf dat het roer om moest, koersten naar mijn analyse de raden van bestuur en toezicht in de zomer van 2011 nog steeds af op een grootse en meeslepende toekomst. Eigenlijk hebben we pas na het faillissement gelijk gekregen met onze oproep kleinschaliger te gaan denken en terug te keren naar de kerntaken. De failliete stichting wordt nu opgesplitst in behapbare eenheden, die ook in hun manier van werken en qua doelgroep bij elkaar horen. Dat is mede toe te schrijven aan het feit dat de Centrale Cliëntenraad Volwassenen daar samen met de lokale cliëntenraden steeds één helder verhaal over heeft gehouden. Het heeft echter te lang geduurd voor we gehoor vonden.’

Hoe heeft het zo fout kunnen gaan bij de Zonnehuizen?

‘Ik ben er pas in 2011 bij betrokken geraakt. Maar sindsdien heb ik er wel een beeld van kunnen vormen. Het kon bijna niet anders dan op een faillissement uitdraaien. De voordelen van fusies werden niet geogst, het voormalige bestuur ging moeilijke beslissingen uit de weg en raakte misschien zelfs de verbinding met de werkelijkheid kwijt. De verbinding met de wettelijke vertegenwoordigers is in elk geval verloren gegaan. Er was een totaal gebrek aan bescheidenheid van het bestuur, een gemis aan goede governance en doelmatige bedrijfsvoering, het toezicht snurkte en er heerste geen gevoel van verantwoordelijkheid voor evenwicht bij inkomsten en uitgaven.’

Cliëntvertegenwoordigers hebben wel gewaarschuwd maar vonden weinig gehoor.

‘We hebben in mei 2011 aangegeven welke kant dit op dreigde te gaan en hebben helaas gelijk gekregen. Maar de cliëntvertegenwoordigers hadden kennelijk mensen tegenover zich met stopverf

in de oren en lapjes voor de ogen. En nu zitten we met enorme schade. Schade bij personeel dat ontslagen is en een deel van het overwerk niet uitbetaald krijgt. Schade voor crediteuren die hun rekening niet betaald krijgen. En niet te vergeten de immateriële schade voor bewoners en cliënten, die de onrust niet altijd goed kunnen hanteren. Bovendien lijden ook zij financiële schade, doordat ze zak- en kleedgeld bij de organisatie hebben uitstaan dat voorlopig, of helemaal, niet meer terugkomt'

Hoe beoordeelt KansPlus de medezeggenschap in de gehandicaptenzorg?

'Wacht maar, stil maar, zwijg maar. Dat krijgen cliëntvertegenwoordigers vaak te horen als er bij hun organisatie dingen fout lopen. Alles komt goed, als je bestuurders, toezichthouders, bewindvoerders en curators moet geloven. Ze zien zichzelf als een broedende kip die je niet moet storen', zegt Jo Terlouw. 'Maar KansPlus vindt dat er onbetwistbare garanties moeten zijn voor de kwaliteit, veiligheid, continuïteit én medezeggenschap van de zorg. Zorgmarkten en zorginstellingen worden nog steeds niet goed gecorrigeerd als het mis gaat.'

Waar ligt het aan, dat de cliënt te weinig gehoor krijgt?

'Misschien moeten wettelijk vertegenwoordigers het spel beter spelen', reageert Terlouw. 'Aan de andere kant moeten raden van bestuur van een instelling-in-nood en – bij een faillissement – de curator de cliënten goed informeren en hen bij de besluitvorming betrekken. Wat ouders en bewoners van de Zonnehuizen steekt is dat managers, bestuurders en toezichthouders komen en gaan, terwijl de bewoners blijven. Als de cliënt een respectabele mening heeft, dan wordt die kort en krachtig de grond in geboord: Ze moeten niet zeuren. Maar de gebakken peren zijn voor hen.'

Hoe kijken jullie aan tegen de samenwerking met Loek Winter?

'Ik vind het heel positief dat Loek Winter de cliëntenraad heeft gevraagd wat de nieuwe naam moest worden. Hij heeft deze suggestie ook meteen overgenomen. Zo kan het ook, denk ik dan', zegt De Goeij. 'En hij heeft zonder problemen de vijf kernwaarden van antroposofische zorg overgenomen die door de cliëntenraad zijn vastgesteld. En dat terwijl de raad van bestuur en de bewindvoerder van de Zonnehuizen diezelfde wensen niet wilden opnemen in het bidboek ten tijde van de surseance van betaling', vult Terlouw aan.

'Winter heeft goed geluisterd naar de gerechtvaardigde verlangens en wensen van de cliëntvertegenwoordigers. Dat heeft ons veel vertrouwen gegeven', zegt De Goeij. 'Wat mij betreft moet DeSeizoenen BV de kans krijgen te bewijzen dat er een gouden combinatie mogelijk is van zorg én zakelijkheid voor verstandelijk gehandicapte medeburgers.'

Welke lessen zijn hieruit te trekken voor de medezeggenschap?

'Dat je medezeggenschap niet als een recht moet zien, maar veeleer als een plicht', zegt De Goeij. 'Ouders en wettelijk vertegenwoordigers móeten opkomen voor de belangen van de cliënt, die dat zelf niet onder woorden kan brengen. Daar hoort ook bij dat je hard "op de tafel slaat" wanneer er niet naar je geluisterd wordt. Pas dan krijg je medezeggenschap waar én ouders én cliënten én de zorgbestuurder baat bij hebben.'

Oproep: proefprocedure

KansPlus heeft de laatste maanden de ontwikkelingen bij de voormalige Zonnehuizen op de voet gevolgd. Er valt nog veel op te helderen als het gaat om de werkelijke uitoefening van de medezeggenschap bij surseance en faillissement van een instelling. KansPlus wil kijken of het mogelijk is een bodem- of proefprocedure uit te lokken om de medezeggenschapsrechten van wettelijk vertegenwoordigers te verbeteren.

Het ministerie van VWS wil de wettelijke borgen van cliëntenrechten aanpassen. Voor een goede parlementaire behandeling kunnen wij de komende maanden nog verbeterpunten aandragen, mede gebaseerd op de casus van de Zonnehuizen. Wie wil KansPlus faciliteren en ondersteunen in deze proefprocedure? Reacties graag naar info@kansplus.nl. Of bel 030 - 236 37 44.

Een uitgebreid tweegesprek van Hans de Goeij en Jo Terlouw staat onder onder recent nieuws op de www.kansplus.nl.