



Samenstelling Femke Molenaar

Anne-Marie van der Linden is een van de mensen achter een successtory: zorgcentrum Frankeland (Schiedam). Frankeland staat voor innovatie, luxe voorzieningen, een uitgebreid zorgaanbod aan ouderen en gemotiveerd personeel. De afgelopen jaren kreeg het centrum diverse onderscheidingen. Niet in de laatste plaats dankzij de tien jaar durende inzet van (mede-)directeur Van der Linden. De oud-verpleegkundige zag haar inspanningen in 1998 beloond met de titel zorgmanager van het jaar.

De vechtlust van een voetbalteam

Waarom wilde de docente verpleegkunde als zorgmanager de intramurale gezondheidszorg in? Van der Linden: 'Dat wil je niet, dat word je. Na een periode op Borneo, kwam ik hier terecht in een enorme werkloosheid. Ik werd gedwongen een bewuste keuze te maken. Ik wilde niet terug naar het onderwijs: aan de VU zat ik al op zo'n beetje het hoogste niveau binnen Nederland. De intramurale instellingen boden nog wel een uitdaging. Dus heb ik bij Frankeland gesolliciteerd (overigens toen nog naar een andere functie dan die ik nu bekleed).' Aanvankelijk had Van der Linden nog geen speciale band met ouderen. 'Maar ik had wel een algemene bewogenheid, het gevoel: ouderen blijven in onze maatschappij te veel langs de zijlijn staan. De gezondheidszorg liep te lang in die pas mee. Mensen die niet meer voor zichzelf konden zorgen werden automatisch in een tehuis gestopt. Nog meer zorg nodig? Dan hup, het verpleegtehuis in. De sector heeft op een statische manier gedacht. Dat is nu gelukkig langzaam aan het veranderen.'

Als één van de twee directeurs van Frankeland heeft Anne-Marie van der Linden weinig persoonlijk contact met 'haar' bewoners. 'Dat is de taak van het verplegend personeel.' Toch is ze erin geslaagd de afstand

tussen de directiekamers en de werkvloer flink te verkleinen. Dit is het gevolg van een aantal bewuste keuzes die Van der Linden en haar collega-directeur maakten. 'Ons uitgangspunt is heel simpel: de klant is koning en om die klant te bedienen hebben we onze medewerkers nodig. Die medewerkers moeten ook echt het gevoel hebben dat ze stuk voor stuk onmisbare schakels zijn.'

Openheid

Dat klinkt simpel genoeg. Van der Linden is vast niet de enige directeur in de zorgsector die op dit idee kwam. Waarom werkte het juist voor Frankeland zo goed? 'Het hangt er helemaal vanaf of je er als staf echt voor gaat. Je moet het niet alleen zeggen. Je moet de vechtlust van een voetbalteam bezitten; ervoor zorgen dat je altijd zichtbaar en bereikbaar bent. Wij laten dat touw-tje nooit verslappen.' Een van de maatregelen die Van der Linden doorvoerde was een ongebruikelijke openheid over het beleid naar het personeel toe. Ook wat betreft de financiën. 'Binnen enkele maanden hadden we het vertrouwen van het personeel.'

Anne-Marie van der Linden was in 1998 zorgmanager van het jaar. Dat had ze niet alleen aan het geslaagde personeelsbeleid te danken. Ook de speciale voorzieningen van Franke-

land zijn een opvallend verschijnsel binnen de ouderenzorg. Om een idee te geven: als eerste zorgcentrum in Europa beschikt het centrum over een sport- en recreatieclub, met een luxueus zwembad, fitnessruimte, buitenrecreatie, midget-golf, jeu de boulesbaan, zonneteras en bar. Als klap op de vuurpijl is er ook nog eens een vakantievilla voor ouderen aan zee. Het klinkt ongelofelijk luxe. Is dit werkelijk de grootste wens van de oudere generatie? Groter dan bijvoorbeeld extra aandacht?

Van der Linden: 'Mensen willen aandacht voor hun welzijn. Dat is meer dan kaartavondjes organiseren: dat is mensen bezighouden. Laatst las ik weer in een wetenschappelijk artikel dat juist op een ontspannen manier sporten oude mensen veel goed doet. Dat kan hier. In ons zwembad komen per week zo'n vijfhonderd mensen. Voor de bewoners is het gratis, voor gasten goedkoper dan in het gemeentelijke bad. Wij kunnen ons deze luxe veroorloven dankzij goede sponsoring. Het fonds Vlaardingen/Schiedam bijvoorbeeld (o.a. van de VSB-bank).' Zo'n sponsor, weet Van der Linden, krijg je niet door toevallige omstandigheden. 'Het is geen mazzel, maar het gevolg van de kwaliteit die we kunnen aantonen en uitstralen.'

Imago

Hier zijn we aangeland bij een onderwerp waar de directeur zich nog wel eens over kan opwinden: 'Een imago is snel beschadigd. Zeker in de gezondheidszorg. Er stond pas weer een stuk in de krant: een instelling voor ouderenzorg had een journalist speciaal in de vakantieperiode toegelaten om te laten zien hoe slecht het er ging. De sector (en de media) blijft te veel hangen in die negatieve fase. Daar ligt op dit moment een taak voor de landelijke koepelorganisatie en het ministerie. Wervingscampagnes, zoals een simpele serie tv-spotjes, schieten hun doel voorbij als je niet duidelijk hebt gemaakt waarom het werken in deze sector nu eigenlijk zo leuk is.' Wat stelt Van der Linden voor? 'Ik ben geen reclameman, maar je zou kunnen denken aan items bij veelbekeken programma's als Netwerk. Laat structureel zien waar het goed loopt, waar bijzondere initiatieven bestaan. Toon aan dat er ondernemerschap heerst in deze sector. Besteed aandacht aan programma's waar veel jongeren naar kijken.'

Bovendien zou de politiek een duidelijk signaal moeten geven dat ze deze sector nooit meer zo laten inzakken zoals ze de laatste paar jaar hebben gedaan. Stabiliteit is absolute noodzaak.'