

Succes in de zorgsector is eigenlijk zo moeilijk niet

De taxi's, busjes en ziekenvervoerders rijden 's ochtends af en aan bij het Woon- en Zorgcentrum Frankeland in Schiedam. Het lijkt wel de aankomst van een gezelschap reizigers bij hun vakantiebestemming. De meeste ouderen zijn op hun paasbest, ook zij die door een behulpzame chauffeur naar binnen worden geholpen. De ontvangthal vertoont al hetzelfde beeld. Achter de ontvangstbalie twee dames die iedereen afzonderlijke begroeten en verder helpen en de drukbezette voorhal heeft ook meer weg van een hotellounge dan van een wachtruimte zoals men die bij een zorgcentrum voor ouderen verwachten zou.

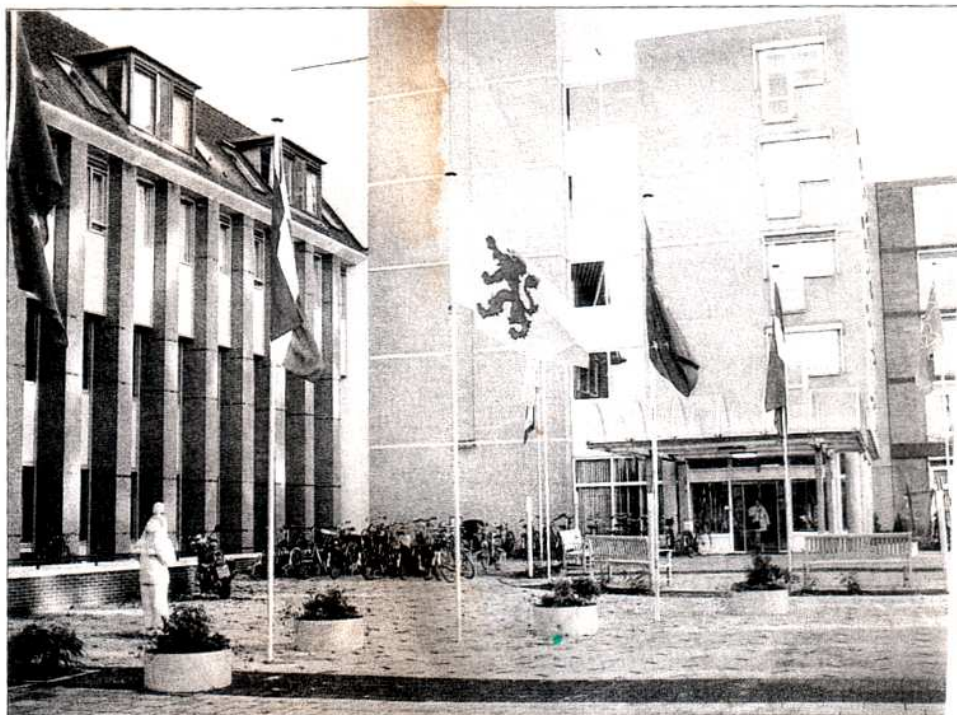
➤ Het is nog niet zo gek lang geleden dat 'Huize Frankeland' als onderdeel van de R.K. Liduina-stichting een bejaardenhuis was.

Een instelling zoals zoveel in Nederland, een gesticht waarin de zorg een verlengstuk was van de huisvesting. Voor het contact met de buitenwereld was de bejaarde - éénmaal binnen - aangewezen op het bezoek van de kinderen of van vroegere burens, zolang deze tenminste de animo konden opbrengen om hun vroegere bekenden achter de sanseveria's op te zoeken.

Daarin is rigoureuze verandering gebracht. Met als gevolg dat de organisatie meermalen de hoogste landelijke onderscheidingen heeft behaald op het gebied van zorgkwaliteit en management, plus eervolle vermeldingen op deeltaken en zelfs een oorkonde voor het helderste jaarverslag.

Het directielid Annemarie van der Linden is er de vrouw niet naar om deze eerbewijzen te bagatelliseren. Integendeel. Ze beschouwt deze als ondersteuning van een jarenlang consequent beleid op het gebied van aangepaste zorg.

'In wezen', zegt ze, 'kan onze missie in een paar woorden worden samengevat; we leveren precies wat de klant van ons verlangt. Plus een stukje meer natuurlijk als extra kroon op onze kwaliteit. Op dit uitgangspunt valt alles terug te voeren. Ook de materiële voorzieningen die we treffen, de opvang van de bezoekers, de intra- en extramurale faciliteiten en zelfs een succesvol personeelsbeleid.' 'Kijk...', licht zij even later toe; '...de bejaarde van vroeger bestaat niet meer. Vergeet niet



Frankeland, zorg over de volle breedte.

dat de naoorlogse generatie voor de zorgaanbieders al in aantocht is. De babyboomers van toen zijn de 55-plussers van nu.

De tegenwoordige oudere is nog fit en geïnteresseerd in tal van zaken. De gehanteerde bestaande grens van 55-plussers is eigenlijk een fictie geworden. In de leeftijd waarop vroeger iemand al een laatste plaatsje zocht voor zichzelf en z'n kanariepiet, ondernemen Nederlanders momenteel nog van allerlei. We praten ook niet meer over bejaarden en bejaardenzorg. Ons uitgangspunt is het leveren van zorg op maat aan wie zorg nodig heb-

ben. Leeftijd speelt daarin een ondergeschikte rol. Dat maakt het tot een essentieel verschil.'

Schaalvergroting

Het tegemoet komen aan de publieke vraag heeft zowel op geografisch als organisatorisch en professioneel gebied geleid tot een aanzienlijke schaalvergroting en tevens tot verruiming van de 'zorggrenzen'. Annemarie van der Linden kan en wil niet langer precies aangeven waar deze zouden liggen. Ze zegt: 'Er is zoveel veranderd, ook waar het de omvang en maatschappelijke verantwoordelijkheden van

Het zwembad wordt door een breed publiek bezocht.

de organisatie zelf betreft. In de afgelopen jaren zijn we explosief gegroeid. Andere instellingen hebben zich bij ons aangesloten of zijn met ons strategische allianties aangegaan. Het zorgcentrum is in het verleden reeds een keer uitgebreid met een groot complex aanleunwoningen. Tussen deze woningen en Frankeland ligt een duidelijke zorgrelatie. Aan de andere havenkant van het complex is echter - in samenwerking met de woningcorporatie - een wooncentrum ontwikkeld, waarin het karakter van de aanleunwoning al veel minder tot uitdrukking komt. Hierin kunnen bewoners die daaraan behoefte hebben, de nabijheid van het zorgcentrum opzoeken zonder daarmee persé een band te moeten aangaan. Het is dan ook een centrum geworden waarin - naast de woningen - zorgvoorzieningen zoals fitness-, solaria- en trainingsruimten zijn opgenomen alsmede een zwembad dat inmiddels door een breed publiek wordt bezocht. Dat dit toevallig grotendeels uit senioren en aspirant-senioren bestaat, ligt 'm in de situering als middelpunt van het woon- en zorgcentrum en heeft minder te maken met architectuur of eventuele toegangsrestricties.'

Laagdrempelig

Ook de zorgverlening heeft zich sterk uitgebreid. Annemarie van der Linden: 'Een belangrijk deel van ons toekomstig publiek maakt nu al kennis met Frankeland, door de laagdrempelige extramurale voorzieningen. We treden graag en makkelijk naar buiten met onze recreatieve voorzieningen. Ook deze zijn sterk afhankelijk van hetgeen onze klanten vragen. Dat kunnen computercursussen en tekenlessen zijn, maar ook voor de traditionele kaart- en biljartclubs staan we open. Het spreekt vanzelf dat dit geen activiteiten zijn die uitsluitend open staan voor ouderen. Trouwens, de leeftijdsverschillen lijken steeds meer te vervagen. Een andere veelgestelde zorgvraag geldt deelname aan het alarmsysteem. Dit wordt in woonhuizen geïnstalleerd en geeft direct verbinding met onze alarm- en hulpinstellingen. Het spreekt haast vanzelf dat ook hier de



zorgbehoefte het belangrijkste criterium is. Want je zult maar na een lang ziekbed weer thuiskomen en een extra zekerheid verlangen voor het geval dat er iets mis gaat.' 'Aan de andere kant', vervolgt zij, 'zijn wij er trots op dat wij binnenkort ook als verpleeghuis zullen worden toegelaten. Dit maakt het mogelijk om de intramurale zorg aanzienlijk te verlengen. Nu is het nog zo dat ouderen die in een verpleeginrichting moeten worden opgenomen, uit hun vertrouwde omgeving moeten vertrekken. Binnenkort behoeft dit niet meer. Wij behoren dan tot de weinige instellingen in Nederland die over de volle breedte inhoud geven aan het begrip zorg.'

Hiertoe mag ook de stichting worden gerekend van een eigen vakantiecentrum in het duinengebied nabij Rockanje. Dit centrum zal vooral voorbehouden zijn aan de vaste bewoners van Frankeland. Geheel in overeenstemming met de landelijke ontwikkelingen in de ouderenzorg, is de toelatingsleeftijd voor huisvesting in het ouderencomplex in de afgelopen jaren verhoogd. Om deze groep toch de gelegenheid te geven iets van vakantie te hebben is besloten tot stichting van een eigen, aangepast centrum. Dat het centrum in eigen beheer wordt ingericht en geëxploiteerd is ingegeven door de overweging dat het zorgaspect voor deze doelgroep te zwaar telt om te worden ondergebracht in een samenwerking met een andere organisatie of een strategische alliantie.

Aanpassing en vernieuwing

Annemarie van der Linden benadrukt steeds weer dat het uitgangspunt in wezen heel eenvoudig is: in materiële en immateriële zin leveren wat de klant verlangt. In materieel opzicht betekent dit dat Frankeland zich voortdurend in een proces van aanpassing en vernieuwing bevindt. Dit loopt vanaf de keuken - inmiddels behorend tot de meest gevraagde in de regio, en zelfs ingeschakeld

als cateraar voor partijen die niets met de core-business uitstaande hebben - tot aan de inrichting van de ouderenwoningen, de exploitatie van de recreatieve voorzieningen tot aan de ombouw van de oude - overigens charmante - St. Liduinakapel tot liturgisch centrum van deze tijd. In immateriële zin hebben dienstverlening en personele zorg alle aandacht.

Tussen het één willen bieden en het ander kunnen doen, bestaat voor Van der Linden een duidelijke overeenkomst. 'Mensen vinden het prettig als ze zich kunnen herkennen in hun werk. En als mensen zich op hun gemak voelen in hun functioneren, worden taken beter en prettiger uitgevoerd. Dat dit het geval is, kan enerzijds worden afgeleid uit de appreciatie bij de doelgroep. De wachtlijsten zijn lang en de deelname aan extra- en intramurale activiteiten is onveranderd groot. Aan de andere kant geven ook personeelsverloop en motivatie een duidelijke indicatie.' Waar ouderenzorg en kwaliteit aan de orde zijn, wordt steeds een verband gelegd met de moeilijke verkrijgbaarheid van deskundig en gemotiveerd personeel. Voor Frankeland geldt echter dat de organisatie daarmee geen enkel probleem heeft. Ook aan die zijde bestaan wachtlijsten. 'En', zegt ze, 'het is door die wisselwerking dat we die kwaliteit kunnen leveren, waarom de klanten vragen en die uiteindelijk nu al meerdere malen geleid heeft tot een nationale onderscheiding. Kunnen en willen leveren waarom de klanten vragen is een eerste belangrijke basis voor het succes, dat omgekeerd weer de belangrijkste voorwaarde is voor optimaal functioneren. Ik zal niet zeggen dat wij in Frankeland een succesformule hebben ontwikkeld. Wel dat we een beleid voeren dat zowel voor het management als voor het personeel eenvoudig en doorzichtig is en daardoor door ons publiek goed wordt begrepen en gewaardeerd. Eigenlijk is het allemaal zo moeilijk niet.'