

# Ondersteunen aan de vergadertafel



"In mijn functie als ondersteuner van de cliëntenraden heb ik een bemiddelende rol. Ik probeer duidelijk te krijgen wat klanten nu eigenlijk willen. Als dat duidelijk is, kijk ik samen met hen hoe we dat het beste naar voren kunnen brengen. Het liefste wil men, zeker in het begin, dat ik het zeg. Maar dat is mijn taak niet. Ik heb gemerkt dat het grootste effect wordt bereikt wanneer mensen het zelf zeggen. Met hen die daar moeite mee hebben, oefen ik en natuurlijk ben ik in de buurt om ze te ondersteunen. Ik wil de dialoog op gang brengen. Met vechten bereik je niks."



De zorg heeft haar hart. Ze was na 23 jaar wel toe aan een andere uitdaging. Ervaring uit de ondernemingsraad was aanwezig. Iets op het gebied van ontwikkeling had haar voorkeur. Ze werd ondersteuner van de cliëntenraden van Stichting Zorgcombinatie Marga Klompé.

Trudy Storteboom houdt van de zorg. Ze zag echter dat het op veel punten beter kon. "Bewoners hebben als je als verzorgende met ze spreekt wel ideeën, maar zelden worden ze uitgesproken. Een veelheid van argumenten ligt hieraan ten grondslag. Opzien tegen vergaderen, de moeilijke woorden maar ook de angst om aangesproken te worden op wat je zegt."

Met haar opleiding tot ziekenverzorgende, de ervaring in verschillende werkvelden en het lidmaatschap van een ondernemingsraad kan Trudy het veld goed overzien. Toch bleek de training van DASMO voor ambtelijk secretarissen een aanrader. Daarnaast volgde ze tal van korte cursussen voor verschillende deelaspecten, bijvoorbeeld voor het opstellen van een aantrekkelijk jaarverslag.

"Mijn werk", aldus Trudy, "is afwisselend. Als ik 's morgens begin weet ik natuurlijk wel wat er op het programma staat, maar nooit wat ik tegenkom. Het is altijd weer iets anders. Ik zeg wel eens: ik ben betrokken van stofdoek tot beleidsstuk. We doen de ondersteuning met twee beroepskrachten. Ik doe wat meer de beleidsmatige kant, mijn collega wat meer de secretariële kant. Ik heb veel contacten. Met de leden van de cliëntenraden die ik ondersteun, met

het management op verschillende niveaus maar ook met externe instanties als scholingsinstituten en het Landelijk Overleg Cliëntenraden."

Haar werkzaamheden zijn divers. Samen met de voorzitters bereidt ze de vergaderingen voor. De zorg heeft zo zijn eigen taalgebruik. Vaak moet ze daarom stukken voor leden van de cliëntenraden 'vertalen'. Ze zorgt ook dat de vergaderingen een goede mix zijn van enerzijds goede onderlinge contacten en anderzijds hard werken. Daarnaast zoekt ze dingen uit, regelt ze scholingen en besteedt ze veel tijd aan werving van nieuwe leden.

"Natuurlijk zijn er ook moeilijke punten. Zo wisselt de samenstelling van de raden naar mijn gevoel soms veel te snel. Hierdoor gaat er veel kennis verloren. Aan de andere kant ben ik natuurlijk ook een beetje het geheugen van de cliëntenraden. Het is een baan met toekomst. Steeds meer zorgafhankelijke ouderen zullen steeds mondiger worden. Wat dat betreft ben ik nog lang niet uitgekeken en uitgeleerd."

