

# Hein Berendsen laat Atrium MC los



Foto: Jean-Pierre Geussens

Door Wil Wagenvoort

**Na een tijdperk van bijna een kwart eeuw neemt communicatiegoeroe Hein Berendsen afscheid van de ziekenhuisorganisatie Atrium MC Parkstad. Hij heeft het oorspronkelijke 'stukjes schrijven' voor het blad van het toenmalige De Wever-Ziekenhuis in de loop der jaren uitgebouwd tot een afdeling die verantwoordelijk is voor allerlei uitingen - van zorgmagazine tot webTV - en die de onderneming goed op de kaart moet zetten. Spreekbuis Hein en zijn collega's staan bovendien 24 uur per dag gereed om alle mogelijke journalisten van de nodige antwoorden en informatie te voorzien.**

Op vrijdag 9 april is tussen 17.00 en 19.00 uur de afscheidsreceptie van deze 'frontsoldaat' in Atrium MC, voorafgegaan om 16.00 uur door een feestrede van voorzitter Eke Zijlstra van de Raad van Bestuur en drie spreekbeurten van communicatiekopstukken. Helemaal weg is Hein Berendsen niet, want als zelfstandige ondernemer (een eigen PR-bureau in Landgraaf, red.) blijft hij nog betrokken bij enkele projecten in de gezondheidszorg.

Het afscheid gebeurt met een gerust hart: "De besluitvorming over de toekomst van de operatiekamers van Atrium MC Parkstad is klaar. Als ook

de nieuwbouw eenmaal gerealiseerd is, hebben we in de regio een van de modernste ziekenhuislocaties in Nederland. Daardoor wordt het mogelijk om wachtlijsten verder terug te dringen, waardoor de organisatie nog meer kansen heeft om daadwerkelijk succesvol invulling te geven aan de door de overheid gewenste marktwerking."

Hein Berendsen werd geboren in Waubach en heeft inmiddels ook in de Landgraafse kernen Nieuwenhagen en Schaesberg gewoond. Hij kreeg op de ULO les van de paters Salesianen, was kind aan huis in het Oratorium en koos

als jongeman voor de Kweekschool in Heerlen. Als onderwijzer heeft hij maar een paar maanden voor de klas gestaan (tot de militaire dienst, red.), maar die studie bleek 'heel handig, omdat het een brede opleiding betreft'.

Na de verplichte tijd onder de wapenen, keerde de Limburger terug naar zijn roots en werd redacteur van het Limburgs Dagblad in Valkenburg. Het jeugdwerk bleef Hein echter interesseren; hij solliciteerde naar een functie bij het gewestelijk bureau van Scouting Limburg in Roermond en heeft daar jarenlang onder meer trainingen verzorgd voor het vrijwillig kader.

De volgende werkgever was de gemeente Heerlen en daarna DSM. Daar leerde hij op de PR-afdeling de kneepjes van het vak. Omdat de ziekenhuisorganisatie destijds bestuurlijk werd aangestuurd vanuit DSM, was het niet vreemd dat Hein Berendsen uit de kweekvijver werd gevist door het hoofd personeelszaken van het De Wever-Ziekenhuis, die op zoek was naar een communicatietalent.

In die tijd (1986) werd in het ziekenhuis wekelijks een 'samenraapsel' van binnengewonnen berichten vervaardigd in een huisorgaan. Vanuit die basis is Hein Berendsen aan de slag gegaan. Anno 2010 ziet de

wereld heel anders uit en moet - met internet en andere moderne communicatiemiddelen - ook commercieel worden gewerkt en gedacht: "Denk hierbij aan de marktwerking. De minister wil dat we concurreren met andere ziekenhuizen. En dat doen we met succes. Met een aantal concepten lopen we voorop in het land. Innovatie is misschien wel het sterkste punt van Atrium MC."

Het leven als communicatiemanager is niet altijd gemakkelijk geweest. Vooral de fusies in de jaren negentig waren ingrijpend en hebben voor de nodige commotie gezorgd; zeker in Kerkrade. Met de kennis van nu, concludeert Hein Berendsen dat de fusie en kort daarna het besluit om de eerste hulp en de bedden te sluiten in het toenmalige St. Jozefziekenhuis te snel is genomen. "Het ziekenhuis in Kerkrade had een groot probleem. De voorziening kon niet meer voldoen aan de kwaliteitseisen van de inspectie, het werd steeds moeilijker om bevoegde medisch specialisten aan te trekken. Die problemen waren onvoldoende bekend bij de bevolking. Achteraf was het strategisch beter geweest om niet zo snel in het fusieproces te stappen. Beter zou zijn geweest om te wachten, zodat voor in iedereen Kerkrade de problematiek duidelijk was

geworden. Door het snelle ingrijpen kregen de Kerkradenaren het gevoel; 'we zijn opgevreten door Heerlen'. Als het geleidelijker was doorgevoerd, hadden we meer draagvlak kunnen verwerven. Wie op de hoogte is van de huidige situatie, weet dat je drie volledige ziekenhuizen in Parkstad helemaal niet meer overeind kunt houden. We hebben de handen vol om voor één ziekenhuis op alle fronten voldoende hoogwaardig personeel te werven. Vandaar dat we via 'branding Zuid-Limburg' meedoen om in het westen deze regio onder de aandacht te brengen als een prima regio om te wonen en te werken. De negatieve verhalen over de toenemende vergrijzing helpen hier overigens niet echt bij. Je moet die problematiek meer aangrijpen als kans dan als bedreigingen."

Een nog betere oplossing in de jaren negentig, zo blijkt nu al helemaal, was om een totaal nieuw ziekenhuis te realiseren voor Parkstad op Megaland in Landgraaf: "Daar is destijds over gesproken, maar Den Haag werkte niet mee, omdat het Orbis ziekenhuis in Sittard-Geleen net goedkeuring voor nieuwbouw had gekregen. Twee nieuwe ziekenhuizen in Zuid-Limburg vond men te veel van het goede. Terwijl drie locaties renoveren en verbouwen nu duurder uitvalt. Die trein is echter definitief gepas-

seerd, gezien alle financiële perikelen bij Orbis en de kredietcrisis."

Dat Atrium MC Parkstad op meerder locaties actief blijft, blijkt bittere noodzaak. Met een half miljoen consulten per jaar en twee keer dertigduizend opnames (kliniek en dagopname, red.) is er werk genoeg.

Sinds 2004 is sprake van een nauwer contact met de maatschappij. Hein Berendsen: "We hebben een wijze les geleerd. Het is belangrijk dat een ziekenhuis nauwe banden heeft met de samenleving. In de vorige eeuw was dat niet gebruikelijk, maar tegenwoordig is het van belang om te horen wat speelt en dat je luistert naar de behoeften die bestaan. Als organisatie kun je inspelen op de verwachtingen en op die manier processen beter sturen. Zo voorkom je problemen, die in het verleden zijn geweest."

Atrium MC werkt nu dagelijks aan de verbetering van het product. Of het nu gaat om de bejegening van patiënten of de maaltijden die worden aangeboden. Het gevleugelde, nieuwe concept heet 'zorggaranties'. Hein Berendsen: "Inmiddels zijn er al tien afdelingen die concreet aangeven wat je daar mag verwachten. Dat concept wordt de komende jaren verder uitgerold."